LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion 2001-2002

Québec

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC Rapport annuel de gestion 2001-2002

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé
par le Curateur public du Québec.

Dépôt légal – 2002
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-40151-4
ISSN 1705-2025

Conception graphique : Agence Code
Impression : Integria Inc.

Madame Louise Harel
Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Présidente,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2002.

La curatrice publique présente dans ce rapport les résultats obtenus à l'égard des objectifs du *Plan stratégique 2001-2004* et des engagements formulés dans les *Déclarations de services aux citoyens*. Le rapport témoigne à la fois du chemin parcouru dans la vaste réforme entreprise en 1998 ainsi que de celui qui reste à parcourir pour en assurer la pérennité.

Le gouvernement a soutenu et continue de soutenir le Curateur public pour qu'il acquière la solidité et la performance qui lui permettront de se dédier pleinement à sa mission de protection des personnes inaptes et à sa mission d'administration des biens d'autrui. Il en a augmenté les ressources et il a autorisé des travaux d'importance. Des résultats tangibles sont déjà au rendez-vous. La curatrice publique et son équipe se sont engagées à faire de cette institution une organisation solide et performante d'ici la fin de la réforme prévue pour 2006.

Je salue l'engagement de la curatrice, de son équipe de gestion ainsi que celui de l'ensemble du personnel de cette institution. Ils s'emploient avec détermination à satisfaire les attentes et à atteindre les objectifs fixés pour le plus grand bénéfice des personnes représentées et de l'ensemble de la clientèle.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre d'État à la Population, aux Régions et aux Affaires autochtones et ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration,

Rémy Trudel

Québec, décembre 2002

Monsieur Rémy Trudel
Ministre d'État à la Population, aux Regions
et aux Affaires autochtones et ministre des
Relations avec les citoyens et de l'Immigration
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2002.

Préparé conformément à la *Loi sur l'administration publique* en vigueur depuis le mois de mai 2000 et à la *Loi sur le curateur public*, ce rapport rend compte des résultats atteints au regard du *Plan stratégique 2001-2004*, déposé à l'Assemblée nationale en avril 2001. Il rend compte également du respect des engagements formulés dans les deux *Déclarations de services aux citoyens*, aussi rendues publiques en 2001.

Pour faciliter la compréhension des enjeux et des implications, nous avons jugé utile et opportun d'inclure une information de base sur nos clientèles et sur les principales activités qui découlent de nos missions.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

La curatrice publique,

Nicole Malo

Montréal, décembre 2002

TABLE DES MATIÈRES

PREMIÈRE PARTIE : PRÉSENTATION GÉNÉRALE 9

Message de la curatrice 9
Déclaration du comité de direction attestant la fiabilité des données et des contrôles 10
Rapport de la vérification interne 11
Les missions du Curateur public 13
Faits saillants 14

DEUXIÈME PARTIE : PRÉSENTATION DES RÉSULTATS 15

CHAPITRE 1 : LES ENGAGEMENTS COMMUNS À TOUS LES SERVICES 16
1.1 Les renseignements généraux 16
1.2 Les retours d'appels 17
1.3 L'accueil des visiteurs 17
1.4 La courtoisie 17
1.5 Le traitement des plaintes 17

CHAPITRE 2 : LA PROTECTION ET LA REPRÉSENTATION DE PERSONNES INAPTES 19
2.1 La proximité des services 20
2.2 L'ouverture d'un régime de protection : le service d'accueil 20
2.3 Le traitement des signalements 22
2.4 Les régimes de protection publics 23
2.4.1 La prise en charge 23
2.4.2 La protection et la représentation des personnes 24
2.4.3 L'administration des patrimoines 27
2.5 Les régimes de protection privés 30
2.6 Les services aux personnes représentées par un mandataire 32
2.7 L'établissement de liens privilégiés avec les intervenants qui agissent auprès des personnes représentées 33
2.8 La responsabilité sociétale du Curateur public 34
2.9 Une meilleure connaissance des personnes protégées 35

CHAPITRE 3 : L'ADMINISTRATION PROVISOIRE DE BIENS NON RÉCLAMÉS 36
3.1 La récupération des nouveaux biens 36
3.2 Les successions et les autres biens non réclamés 37
3.3 La remise aux ayants droit 38
3.4 Une convention de performance et d'imputabilité 38

CHAPITRE 4 : LA MODERNISATION DE LA GESTION DE L'INSTITUTION 39
4.1 La formation et l'information 39
4.2 Des systèmes modernes et performants 41
4.3 Les communications par Internet 42
4.4 Une gestion financière rigoureuse 43
4.5 Une gestion qui s'inscrit dans les orientations gouvernementales 44

TROISIÈME PARTIE : ÉTATS FINANCIERS 47

QUATRIÈME PARTIE : ANNEXES 61

Annexe 1 L'organisation du Curateur public 61
Annexe 2 Les comités consultatifs 67
Annexe 3 Code d'éthique et de déontologie du curateur public en tant qu'administrateur public 69
Annexe 4 Programme d'évaluation de la qualité de vie et des services offerts aux personnes représentées par le Curateur public 73
Annexe 5 Liste et coordonnées des bureaux 75

PREMIÈRE PARTIE : PRÉSENTATION GÉNÉRALE

MESSAGE DE LA CURATRICE

Le Curateur public du Québec est une personne et une institution qui assume deux missions, parmi les plus fondamentales de l'État : veiller à la protection de personnes inaptes et administrer provisoirement des biens non réclamés. Si l'on peut et si l'on a, à différentes époques, remis en question les contours de ces missions, jamais on n'a remis en question l'importance de l'intervention de dernier recours de l'État en ces matières.

En fait, le Curateur public est là pour assurer le respect des droits, la défense des intérêts et la sauvegarde de l'autonomie de personnes inaptes ainsi que pour administrer, au bénéfice des ayants droit et des créanciers, les biens non réclamés. La personne est donc au cœur de toutes ses interventions.

Pour mieux assumer ces rôles et ces responsabilités à l'égard des personnes, il a entrepris une vaste réforme en 1998. C'est avec le mandat de la mener à terme que j'entrais en fonction comme curatrice publique, le 2 avril 2001, déterminée à faire en sorte que le Curateur public devienne une institution solide et performante.

À mon arrivée, j'ai pu constater la volonté de réussir de l'équipe en place, les pas importants déjà franchis et la justesse de la direction prise en faveur de la personne. J'ai pu par ailleurs aussi constater l'ampleur de ce qui restait à faire au plan de l'organisation et de la gestion interne, pour assurer la pérennité du virage amorcé, l'amélioration encore nécessaire des services, la cohérence et la rigueur dans les différents volets de l'administration ainsi que la cohésion et la mobilisation de tout le personnel.

Le premier objectif de l'année 2001-2002 fut de poursuivre l'amélioration des services et d'accroître notre présence auprès des personnes et des institutions qui les servent. Le deuxième fut d'établir une lecture partagée des besoins de l'organisation et de définir le plan de réalisation de la phase II de la réforme. Le troisième objectif fut d'obtenir l'appui du gouvernement afin de nous assurer les ressources requises pour amorcer ces travaux et pour renforcer certaines fonctions dans l'organisation. Ces trois objectifs ont été atteints de mon point de vue et je suis heureuse d'en rendre compte.

Ce rapport rend d'abord hommage au personnel du Curateur public. Le contexte d'une réforme est toujours très difficile, et sans son engagement et sa collaboration remarquables, avec l'appui d'une équipe de gestionnaires totalement dédiée à sa tâche, nous n'aurions pu accomplir autant. Je tiens aussi à remercier tous ceux et toutes celles qui croient en cette réforme et qui m'ont accordé leur confiance et leur appui au cours de cette année. En premier lieu, les ministres titulaires, MM. Joseph Facal et Rémy Trudel, et le gouvernement qui ont consenti des ressources additionnelles importantes et un mode de financement plus flexible pour 2002-2003. Je tiens aussi à souligner la disponibilité des membres des comités consultatifs et leur contribution à la formulation et à la validation des orientations du Curateur public concernant plusieurs volets de son action.

Si le Curateur public doit veiller à la protection des personnes inaptes, il n'en a pas la garde et n'assure pas son rôle auprès d'elles quotidiennement. Tout un réseau gravite autour de chacune : la famille, les amis et divers professionnels, tout particulièrement ceux du réseau de la santé et des services sociaux. Nous sommes intervenus à plusieurs reprises au cours de l'année pour recommander et réclamer des services et des interventions adaptés aux besoins des personnes représentées dans le respect de leurs droits. Nous continuerons à le faire avec toute la vigilance et la persévérance requises. Par ailleurs, nous devons reconnaître et saluer la qualité de l'engagement de la très grande majorité de ces intervenants et leur respect pour le rôle du Curateur public. Je les en remercie. Nous avons un devoir de conseil et d'assistance à leur égard, que nous nous engageons à intensifier dans l'avenir pour le bénéfice des personnes représentées.

La réforme a donc franchi des pas importants. Les faits saillants de l'année de même que tout le rapport en témoignent, malgré la limite des outils de mesure à notre disposition. Il faudra cependant investir beaucoup d'efforts d'ici 2006 pour l'asseoir sur des bases solides.

En 2002-2003, nous continuerons notre démarche d'amélioration de nos services, nous installerons les mécanismes de gestion des grands projets et avancerons dans la révision de nos politiques et de nos façons de faire avec dynamisme et avec le souci d'avancer, à la fois, le plus sûrement et le plus rapidement possible. Notre seule cible est de mieux remplir nos missions de protection et d'administration des biens d'autrui au bénéfice des personnes.

Cette phase II de la réforme ne pourra être pleinement complétée qu'avec l'implantation du nouveau système informatique, prévue pour 2005-2006. Afin de bien aligner cette dernière étape, nous nous donnerons, en 2003, un nouveau plan stratégique pour 2003-2006, lequel s'appuiera sur une vision mieux éclairée pour réaliser pleinement nos missions avec les ressources dont nous disposerons.

Forte du consensus sur l'importance de réussir le virage entrepris et des appuis que me manifestent le personnel, le gouvernement et nos divers collaborateurs, je peux envisager avec optimisme l'avenir du Curateur public pour le plus grand bénéfice des personnes que nous représentons et des diverses clientèles que nous servons.

Nicole Malo

DÉCLARATION DU COMITÉ DE DIRECTION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES

La fiabilité des données présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* du Curateur public du Québec relève de notre responsabilité. Le suivi du *Plan stratégique 2001-2004* et des *Déclarations de services aux citoyens* est assuré par la Direction de la planification, sous la supervision du comité de direction.

Au cours de l'année écoulée, la troisième d'une ample réforme voulue et soutenue par les parlementaires, l'organisation a pris des dispositions pour atteindre les objectifs fixés, pour en mesurer les paramètres et pour en vérifier la validité par l'établissement progressif de nouveaux contrôles. Les limites actuelles de l'information de gestion et du système informatique font précisément partie des problèmes que la réforme en cours vise à résoudre.

À notre connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* décrit fidèlement les orientations, les engagements et les résultats qui ont marqué cette année d'administration et les données à l'appui sont celles dont nous pouvions raisonnablement garantir la fiabilité.

Au nom du comité de direction,

Nicole Malo, curatrice publique

Monique Daigle, directrice générale de l'administration

Roger Giroux, directeur général de la protection

Roch Lemay, directeur général de l'administration provisoire des biens non réclamés

Alain Dufour, directeur de la planification

Montréal, décembre 2002

RAPPORT DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Nicole Malo
Curateur public du Québec

Madame la curatrice,

Nous avons procédé à l'examen de l'information et des données présentées dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice terminé le 31 mars 2002. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données ainsi que des explications fournies incombe à la direction du Curateur public du Quebec. Notre responsabilite consiste à évaluer le caractère plausible des données et la cohérence générale de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre mission d'examen. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, ni à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages.

Notre examen du *Rapport annuel de gestion 2001-2002* du Curateur public du Québec a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives soutenant l'information et les données présentées dans ce rapport, à effectuer des procédés analytiques, à apprécier les mécanismes de compilation, à réviser les calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen et dans les limites de l'information de gestion décrites dans ce rapport par le Curateur public du Québec, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les données, les résultats et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* du Curateur public du Québec ne sont pas plausibles et cohérents à tous égards importants.

La vérification interne,

Guy Potvin

Montréal, décembre 2002

LES MISSIONS DU CURATEUR PUBLIC

Le Curateur public du Québec est une personne nommée par le gouvernement pour protéger les droits de personnes inaptes et pour administrer provisoirement des biens non réclamés. Ses fonctions et pouvoirs sont définis dans deux lois fondamentales : le *Code civil du Québec* et la *Loi sur le curateur public*.

Le Curateur public relève du ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Il est assisté dans sa tâche par une organisation dont l'effectif autorisé comptait 466 employés ou équivalents en temps complet pour l'année 2001-2002.

La protection et la représentation de personnes inaptes

La mission que remplit le Curateur public du Québec à cet égard est principalement centrée sur la personne. Elle vise la protection des droits de citoyens québécois déclarés inaptes et leur représentation par des mesures adaptées à leur état et à leur milieu de vie.

Une fois leur degré d'inaptitude évalué et le caractère permanent ou temporaire de cette inaptitude déterminé, les personnes inaptes peuvent bénéficier d'une mesure de protection appropriée. En effet, le *Code civil du Québec* prévoit différentes dispositions à cet égard :

- Le régime de conseiller au majeur protège la personne capable de faire la gestion courante de ses biens, mais qui a besoin d'être assistée pour des actes d'administration complexes.
- Le régime de tutelle protège la personne mineure ou la personne majeure dont l'inaptitude est partielle ou temporaire.
- Le régime de curatelle protège la personne majeure dont l'inaptitude est totale et permanente.
- Le mandat en cas d'inaptitude est une mesure préventive qui permet à toute personne de désigner le mandataire de son choix pour prendre soin d'elle-même et de ses biens au cas où elle deviendrait inapte.

Les régimes de tutelle et de curatelle peuvent être privés ou publics, selon que la personne est représentée par un proche ou par le Curateur public. Ils doivent faire l'objet d'une réévaluation tous les trois ans, dans le cas d'une tutelle, et tous les cinq ans, dans le cas d'une curatelle.

Le Curateur public représente directement les personnes qui sont sous régime de protection public, en assumant l'exercice de leurs droits civils, leur protection et la gestion de leurs biens. Il voit au bien-être physique, matériel et moral de ces personnes, ce qui inclut le consentement aux soins qu'elles requièrent et le maintien de leurs liens sociaux. Tout en veillant à leur protection, il doit respecter leur volonté et préserver leur autonomie.

Le Curateur public exerce également un rôle d'assistance et de surveillance auprès des tuteurs et des curateurs privés qui représentent légalement les personnes sous régime de protection privé. Il a le devoir de les informer sur la façon de remplir leurs obligations. Au besoin, il peut demander le remplacement de ceux qui n'assument pas adéquatement leurs responsabilités.

Le Curateur public détient un pouvoir d'enquête sur signalement et d'intervention pour mettre un terme aux abus que pourrait subir une personne inapte représentée par un mandataire ; il tient aussi à jour un registre des mandats en cas d'inaptitude homologués par les tribunaux.

Enfin, le Curateur public a certaines obligations à l'égard des citoyens dans leur ensemble. Il doit répondre aux demandes d'information et sensibiliser le public aux problématiques et aux mesures de protection associées à l'inaptitude. Il participe aux débats sociaux et se fait la voix des personnes inaptes chaque fois que leur sort est en cause.

L'administration provisoire de biens non réclamés

Le Curateur public du Québec assume l'administration provisoire de biens non réclamés, ceux-ci étant définis par la loi et répartis en plusieurs catégories, dont les successions et les produits financiers non réclamés, les biens de propriétaires inconnus ou introuvables, les biens de sociétés dissoutes, etc.

Le Curateur public a l'obligation de récupérer ces biens, de les administrer provisoirement et de les liquider, s'il y a lieu, pour verser les sommes restantes aux ayants droit ou au ministre des Finances. Au Québec, il constitue le guichet unique où les biens non réclamés doivent être remis par leurs détenteurs et auquel leurs propriétaires doivent s'adresser pour les récupérer.

Le Curateur public doit rechercher les propriétaires ou les ayants droit de ces biens et il leur en garantit la remise s'ils se manifestent dans les délais prescrits. La période de réclamation est de 10 ans pour les successions non réclamées et dans tous les cas où les sommes administrées sont inférieures à 500 $; il n'y a pas de limite de temps pour les autres catégories de biens non réclamés.

FAITS SAILLANTS

- En matière d'accueil des visiteurs et de renseignements, on constate une augmentation de la clientèle et on peut affirmer que, de façon générale, les services sont de qualité et respectent les engagements. Les quelques difficultés signalées découlent notamment des délais de dotation.
- Après avoir réglé de nombreuses plaintes pendantes au début de la réforme, le Curateur public traite désormais avec efficacité le volume annuel de plaintes reçues, lequel s'est stabilisé : c'est ainsi qu'il en a reçu 210 en 2001-2002, comparativement à 207 l'année précédente, et que 80 % d'entre elles ont été traitées en moins de 20 jours ouvrables. À la suite de ces plaintes, des correctifs ont été apportés ou sont en voie de l'être pour améliorer les services.

La protection et la représentation de personnes inaptes

- Quelque 33 500 personnes étaient sous régime de protection, nombre relativement stable, dont un peu moins du tiers sous régime public. De plus, pour près de 2 400 personnes présumées inaptes, un processus d'ouverture d'un régime public ou privé était en cours au 31 mars 2002 et les dossiers de plus de 2 800 personnes étaient en voie de fermeture.
- Le déploiement des services sur le territoire a été complété par l'ouverture des bureaux à Gatineau (Hull), à Rouyn-Noranda et à Rimouski, ainsi qu'en déplaçant les conseillères de l'hôpital Saint-Julien (Bernierville) à Victoriaville pour servir la région Centre-du-Québec. La conseillère affectée à l'hôpital Antoine-Labelle (L'Annonciation) sert aussi la région des Hautes-Laurentides.
- Les directions territoriales ont achevé l'implantation du nouveau service d'accueil chargé des démarches à faire et des mesures à prendre pendant la phase préparatoire à l'ouverture d'un régime de protection. Trois directions ont pu, dans 90 % des cas, rencontrer les personnes inaptes et communiquer avec leurs proches afin de mieux évaluer leurs besoins de protection. Les délais de dépôt des requêtes ont été réduits en cours d'année.
- Les interventions d'urgence requises à la suite d'un appel au service 24 heures concernant une personne représentée sont réalisées conformément aux engagements. Le nombre d'appels pour des urgences a plus que doublé, passant de 365 en 2000-2001 à 839 en 2001-2002. Le nombre de demandes de consentement a progressé de 19 %, soit 5 965 comparativement à 5 022 l'année précédente.
- Le Curateur public a amélioré sa présence auprès des personnes de plusieurs façons en cours d'année. Il lui faut poursuivre dans cette voie pour atteindre pleinement ses objectifs.
- Un groupe de travail interne, formé en février 2002, a entrepris de réexaminer toutes les orientations et tous les services du Curateur public à l'égard des régimes privés. Entre-temps, celui-ci a renforcé son soutien aux représentants privés : il a conçu un formulaire simplifié pour la production de leurs rapports annuels et mène une expérience pilote qui consiste à communiquer avec le représentant privé et le secrétaire du conseil de tutelle, à l'ouverture du régime, pour leur rappeler son rôle et leur offrir l'assistance appropriée. Il a aussi intensifié ses contrôles pour améliorer la reddition de compte des représentants privés et la constitution des conseils de tutelle.
- Le Curateur public a conçu et mis en œuvre divers moyens de communication à l'intention du réseau de la santé et des services sociaux, en particulier une nouvelle publication périodique, intitulée *Le Point*. Elle est distribuée depuis février 2002 à quelque 500 établissements de santé et de services sociaux et elle est disponible sur le site Internet du Curateur public. Le Curateur public a aussi assuré une présence régulière dans des forums publics et auprès d'auditoires variés.

L'administration provisoire de biens non réclamés

- Le Curateur public s'est doté de mécanismes pour activer la recherche des ayants droit et ainsi augmenter les remises de l'argent qui leur est dû. En 2001-2002, il a agréé 1 933 réclamations de produits financiers, soit une augmentation de 56 % du nombre de remises effectuées l'année précédente.
- Cette mission sera, à compter du 1er avril 2002, autofinancée par les revenus générés ou les biens remis au ministre des Finances. La direction générale a entrepris une révision complète de son organisation, des processus de travail ainsi que des indicateurs de performance.

La modernisation de la gestion

- Le Curateur public a poursuivi la constitution et l'organisation de son équipe avec une hausse de 28 % du personnel professionnel, une hausse de 40 % de son personnel permanent, la publication de 110 offres de mutation ou affectation et la tenue de 13 concours de recrutement et de cinq concours de promotion. Il a doublé le pourcentage de la masse salariale en formation. Une direction générale de la protection a été créée pour favoriser la cohérence et la collaboration dans le développement et la mise en place des services.
- En septembre 2001, le Curateur public a adopté son nouveau *Plan stratégique des technologies de l'information* (PSTI). Le Conseil du trésor en a autorisé la réalisation et a consenti des dépenses de l'ordre de 17,7 millions de dollars sur trois ans.
- Les registres publics des personnes protégées et des biens sous administration provisoire sont désormais offerts sur le site Internet du Curateur public. En 2001-2002, ils ont fait l'objet de 162 273 consultations : 154 150 consultations pour le registre des biens sous administration provisoire et 8 123 pour les trois registres de personnes protégées.

DEUXIÈME PARTIE : PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

En avril 2001, le Curateur public a rendu publiques deux *Déclarations de services aux citoyens* et déposé son *Plan stratégique 2001-2004* à l'Assemblée nationale, ainsi que l'exige la *Loi sur l'administration publique*. Cette section présente, en quatre chapitres, les résultats obtenus au terme de la première année quant aux **engagements** des *Déclarations de services aux citoyens* et aux **objectifs** du *Plan stratégique*.

Le premier chapitre traite des engagements communs à tous les services. Les deux chapitres suivants réunissent les engagements et les objectifs propres à chacune des deux missions. Le dernier chapitre présente les résultats des objectifs administratifs.

Remarques méthodologiques

Dans la foulée de la réforme, le Curateur public a été amené à s'interroger non seulement sur ses façons de faire, mais aussi sur la façon de rendre des comptes. Le développement de l'information de gestion, jusqu'à présent presque inexistante dans l'organisation, nécessite de mieux définir plusieurs notions dans ce domaine. Au cœur des changements introduits récemment se trouve la distinction entre le nombre de régimes de protection, le nombre de représentants légaux et le nombre de personnes protégées.

Le *Code civil du Québec* prévoit qu'une même personne peut bénéficier concurremment de plus d'un régime de protection. Cette situation se produit, par exemple, lorsqu'un représentant légal est nommé pour protéger les biens d'une personne et qu'un autre est désigné pour représenter la personne elle-même. Il se peut aussi que deux représentants légaux soient associés à une même personne pendant la phase transitoire qui suit l'ordonnance du tribunal visant le remplacement de l'un par l'autre. Dans une situation comme dans l'autre, il n'y a qu'une seule personne protégée.

Un autre changement vise à distinguer clairement la phase préparatoire d'un régime de protection, la période où une personne inapte est représentée et celle qui suit la fin du régime de protection. Avant que le tribunal déclare l'inaptitude d'une personne et qu'il lui désigne un représentant légal, privé ou public, plusieurs interventions sont nécessaires. Pendant cette période initiale, les personnes présumées inaptes n'ont pas encore de régime de protection ni de représentant légal. Par ailleurs, une fois le régime de protection terminé, le représentant légal doit rendre compte de son administration à la personne elle-même ou à ses héritiers. Le dossier restera donc ouvert pendant cette phase de reddition des comptes et de remise.

Ce rapport annuel fait ces distinctions. La comparaison avec certaines données sur les usagers présentées dans les rapports annuels antérieurs s'en trouve, de ce fait, plus difficile.

Il faut également souligner que de nombreux indicateurs de résultats ont été mis au point au cours de l'année 2001-2002 en vue de faciliter la prise de décision et de rendre compte du rendement atteint par rapport aux objectifs. Certains indicateurs ayant été implantés pendant cette période, il est difficile de présenter les données comparables des années antérieures ou même, des résultats pour l'ensemble de l'exercice.

Dans le même ordre d'idées, la possibilité de comparer les résultats du Curateur public avec ceux d'autres organismes semblables se révèle presque impossible à l'heure actuelle. D'une part, les responsabilités confiées aux curateurs publics des autres provinces sont souvent fort différentes des nôtres. D'autre part, la publication de résultats basés sur des indicateurs de performance est une pratique nouvelle, ici comme ailleurs au Canada.

CHAPITRE 1 :
LES ENGAGEMENTS COMMUNS À TOUS LES SERVICES

Les deux *Déclarations de services aux citoyens* énoncent les mêmes engagements pour les deux missions du Curateur public au regard des renseignements généraux, des retours d'appels, de l'accueil des visiteurs, de la courtoisie envers les usagers et du traitement des plaintes. Il est utile de mentionner, d'entrée de jeu, que ces engagements ont été formulés au cœur d'une réforme majeure de l'institution, avant que tous les changements requis soient complètement dessinés et, en conséquence, implantés. Compte tenu de l'ampleur des travaux en cours, les démarches pour mesurer de façon plus systématique la satisfaction des citoyens et la qualité des services offerts ont été reportées. Il faudra mettre en place des outils de mesure plus adaptés et plus performants au cours des prochaines années.

1.1 LES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- **Engagement**

  Vous pouvez nous joindre par téléphone, par télécopieur, par la poste ou par courrier électronique. Nos préposés aux renseignements vous répondront immédiatement par téléphone ou dans la journée même par Internet, suivant votre choix. Si vos questions débordent le champ de leurs compétences, ils les relaieront au service autorisé.

- **Résultat**

En 2001-2002, le service des renseignements généraux a reçu 30 231 demandes par téléphone, soit 12 % de plus que l'année précédente (26 888), et 1 284 demandes par Internet. Ce service était offert par voie électronique pour la première année.

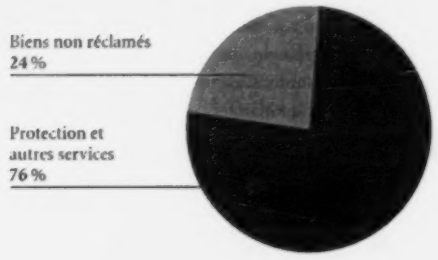
Les questions sur les biens non réclamés représentent près du quart (24 %) des demandes de renseignements reçues par téléphone et plus de la moitié (55 %) de celles qui ont transité par Internet. Aux 7 259 questions sur les biens non réclamés reçues par téléphone au Curateur public, il faut en ajouter 5 091 autres reçues par Communication-Québec, en vertu d'une entente de service entre les deux organisations.

Par ailleurs, les préposés aux renseignements téléphoniques ont pu répondre directement à près de 60 % des demandes sur les biens non réclamés et aux deux tiers des demandes sur les services de protection et autres sujets. Les demandes qu'ils n'ont pas pu satisfaire ont été relayées aux services appropriés.

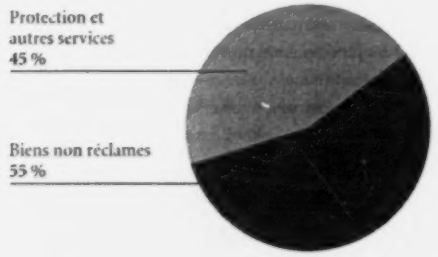
Nous n'avons reçu que quatre plaintes associées aux renseignements généraux. En novembre 2001, nous avons implanté un système d'appels automatisé qui fournit des données précises sur l'accessibilité de ce service, notamment le nombre d'appels abandonnés ou rejetés. De cette date jusqu'à mars 2002, 8 % des correspondants avaient abandonné l'appel avant la réponse d'un préposé, malgré un temps d'attente moyen inférieur à deux minutes.

GRAPHIQUE 1
Répartition des demandes de renseignements, par mode d'accès, 2001-2002

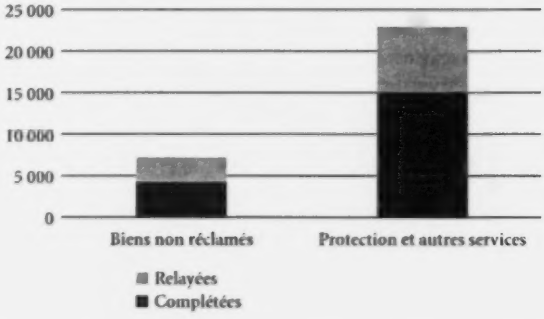
Demandes de renseignements par téléphone



Demandes de renseignements par Internet



Demandes de renseignements par téléphone selon le sujet



1.2 LES RETOURS D'APPELS

■ **Engagement**

Si vous téléphonez directement à un membre de notre personnel quand il est absent, lui-même ou un collègue vous rappellera dans un délai d'au plus 24 heures (un jour ouvrable).

■ **Résultat**

Aucun indicateur numérique ne permet actuellement de mesurer avec rigueur le respect de la norme.

Le Bureau des plaintes a reçu sept plaintes de correspondants non rappelés. La Direction territoriale de Montréal, en particulier, a éprouvé quelques difficultés à respecter cette norme à cause d'un délai important dans la dotation des postes et, en conséquence, d'une surcharge de travail.

1.3 L'ACCUEIL DES VISITEURS

■ **Engagement**

Nos bureaux offrent un service d'accueil aux visiteurs. Dès que vous vous y présentez, un préposé vous reçoit. Avec ou sans rendez-vous, vous attendrez au plus 15 minutes avant de rencontrer un conseiller autorisé.

■ **Résultat**

Le Curateur public respecte cet engagement. Depuis la mise en place du mécanisme de compilation, en juin 2001, jusqu'à la fin de l'exercice financier, il a accueilli à ses bureaux 7 348 visiteurs dont 88 % (6 432) ont été dirigés vers l'interlocuteur approprié dans le délai fixé d'au plus 15 minutes. L'attente moyenne a été de cinq minutes. Le Curateur public n'a d'ailleurs reçu aucune plainte à ce sujet.

Le calcul tient compte de quiconque se présente à la réception, qu'il vienne déposer un document ou s'entretenir avec un interlocuteur. Le délai d'attente court de l'heure d'arrivée à l'accueil jusqu'à l'heure de la rencontre avec l'interlocuteur, sans égard à l'heure du rendez-vous, ce qui en accroit la durée.

1.4 LA COURTOISIE

■ **Engagement**

Notre personnel vous traitera avec courtoisie et civilité. Tout employé qui s'adresse aux usagers doit donner son identité.

■ **Résultat**

De façon générale, le personnel établit une relation empreinte de courtoisie. Plusieurs témoignages ont été reçus à cet effet. Les consignes de courtoisie ont été données aux employés. Le Curateur public a reçu 10 plaintes reliées à la courtoisie envers les usagers au cours de l'exercice écoulé. Il est chaque fois intervenu auprès des personnes de l'organisation concernées, pour rétablir la relation.

1.5 LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction formulée par toute personne physique ou morale à l'égard d'un service ou d'une action de l'organisation. Cette insatisfaction peut se manifester à l'égard de tous nos services et de toutes nos activités. Un signalement n'est pas considéré comme une plainte. On entend par signalement toute situation, toute action directe ou indirecte, toute omission pouvant causer un préjudice à une personne, à son patrimoine ou porter atteinte à ses droits, qui est rapportée à un employé du Curateur public par une personne de l'extérieur.

Le Curateur public accorde une grande importance à la gestion des plaintes qu'il reçoit, en vue d'améliorer ses services. Il fonde toutes ses actions sur les principes suivants : être à l'écoute, responsabiliser l'ensemble des employés à cet égard, agir avec cohérence et célérité. Le nombre de plaintes reçues est comparable à celui de l'année dernière.

TABLEAU 1
Traitement des plaintes

	2001-2002	2000-2001
	(Nombre)	(Nombre)
Solde en début de période	**44**	**74**
Plaintes reçues	210	207
Plaintes traitées	**189**	**237**
Solde en fin de période	**65**	**44**

■ **Engagement**

Nous vous envoyons un accusé de réception, signé par le directeur, et un délégué aux plaintes entre en contact avec vous dans les 48 heures (deux jours ouvrables) qui suivent le dépôt de votre plainte.

■ **Résultat**

Le délai moyen observé pour le premier contact a été de 6,7 heures. Le Curateur public a largement respecté la norme, fixée à deux jours ouvrables.

En 2001-2002, le Curateur public a achevé le traitement de 189 plaintes et appelé 147 plaignants. Il n'y a pas toujours lieu de communiquer avec ces derniers. Ainsi, 42 plaintes ne nécessitaient pas d'appel pour divers motifs : le plaignant n'avait pas fourni ses coordonnées, le contact avec lui n'avait pas été direct, mais passait par un intermédiaire, etc.

Avant l'exercice 2001-2002, le registre des plaintes indiquait seulement si le délai de 48 heures avait été respecté. Il n'est donc pas possible d'établir de comparaison. Par ailleurs, le délai moyen d'appel de 129 plaintes a été mesuré.

■ **Engagement**

Le délégué aux plaintes analyse les faits et vous rappelle dans un délai maximum de 20 jours ouvrables pour vous faire part de ses constatations et de ses recommandations.

■ **Résultat**

Le délai moyen observé était de 13,8 jours ouvrables. Le Curateur public a donc respecté la norme fixée.

Le délai a été mesuré pour 152 des 189 plaintes complétées. On remarque une baisse significative des durées de traitement au cours de ces dernières années. Pour l'année écoulée, 80 % des plaintes ont été traitées en moins de 20 jours ouvrables.

TABLEAU 2

Délai de traitement des plaintes

Année	Plaintes traitées (Nombre)	Délai moyen de traitement (Jours ouvrables)	Plaintes traitées en moins de 20 jours (%)
2000-2001	**237**	**33,8**	**65**
2001-2002	189	13,8	80

Motifs des plaintes

Les plaintes sont un indicateur important de la satisfaction des citoyens. Le Bureau des plaintes produit donc des statistiques sur leurs motifs à l'intention de la direction et des gestionnaires. Cela permet de distinguer les plaintes systémiques et d'apporter les correctifs nécessaires pour améliorer les services et la qualité des communications avec les usagers.

En voici deux exemples. Après avoir reçu plusieurs plaintes, le Curateur public a retiré le mot « délinquance » qui apparaissait dans certaines lettres programmées et sur les états de compte destinés aux représentants privés retardataires. En réponse à d'autres plaintes, il tient dorénavant compte des jours fériés lors des virements automatiques faits aux comptes des personnes représentées pour assurer leurs menues dépenses, et il a mis en place un mécanisme pour permettre l'accès aux sommes virées le premier jour du mois.

Les plaintes relatives à la gestion des biens ont diminué de façon marquée par rapport à l'année précédente, tandis que celles qui sont associées aux communications verbales ou écrites sont en hausse. Dans le second cas, le Curateur public a entrepris la révision des lettres issues directement du système informatique afin de les simplifier et d'en clarifier le langage.

TABLEAU 3

Motifs des plaintes traitées

	2001-2002 (Nombre)	2000-2001** (Nombre)
Protection de la personne, plan de soins	**47**	**49**
Délai d'exécution	22	22
Relations avec le personnel	**21**	**27**
Gestion des biens	69	105
Honoraires du Curateur public	**15**	**18**
Services du réseau de la santé	0	3
Surveillance des représentants légaux	**9**	**25**
Autre	9	35
Communications verbales ou écrites	**33**	**4**
Demande d'enquête	3	0
Total*	**228**	**288**

* Une même plainte peut comporter plusieurs motifs, si bien que le total des motifs est supérieur au nombre de plaintes traitées.

** La ventilation présentée sous cette rubrique l'an dernier correspondait uniquement aux résultats du premier trimestre de l'année civile 2001.

TABLEAU 4

Interventions requises aux dossiers à la suite d'une plainte

	2001-2002	2000-2001
Nombre de plaintes traitées	189	237
Nombre de plaintes suivies de correctifs		
(délais, contenus)	102	118
Rapport des correctifs aux plaintes traitées	**54 %**	**50 %**

CHAPITRE 2 :
LA PROTECTION ET LA REPRÉSENTATION DE PERSONNES INAPTES

Les mandats en cas d'inaptitude, les régimes privés et les régimes publics sont trois modes de protection définis par la loi à l'intention des personnes reconnues inaptes qui requièrent une intervention du Curateur public. Il assume toutefois des responsabilités distinctes à l'égard de chacun : il représente lui-même les citoyens sous régime public, soutient et surveille l'application des régimes privés et exerce un droit d'enquête sur l'exécution des mandats en cas d'inaptitude, en plus de tenir les registres publics.

Les régimes de protection sont modulés en fonction du degré d'incapacité du citoyen reconnu inapte. Le tribunal qui prononce le jugement d'ouverture peut donc ordonner, selon le cas, la présence d'un conseiller, une tutelle à la personne, une tutelle aux biens ou une tutelle à la personne et aux biens. Il peut également ordonner une curatelle, qui est toujours à la personne et aux biens. Il ouvre une tutelle si l'inaptitude du majeur est partielle ou temporaire et une curatelle si elle est totale et permanente.

Au 31 mars 2002, le Québec comptait 34784 personnes ainsi représentées par autrui, dont plus des deux tiers (68,8 %) par un proche (tuteur ou curateur privé, mandataire), ainsi que le montre le tableau 5. À ce nombre, il convient d'ajouter 1068 personnes pour lesquelles on envisage l'ouverture d'un régime de protection public, et 1311 autres pour lesquelles les démarches visent l'ouverture d'un régime privé. De plus, les dossiers de 2838 personnes étaient en voie de fermeture, ce qui porte à tout près de 40000 le nombre total de personnes inscrites. Si l'on tient compte du nombre de personnes sous mandat après l'épuration du registre, au 30 avril 2002, on constate une remarquable stabilité d'une année à l'autre, qu'il s'agisse de personnes sous régime public ou privé (33502 personnes).

TABLEAU 5
Personnes inscrites aux services de protection et de représentation*

	Au 31 mars 2002	Au 31 mars 2001
	(Nombre)	(Nombre)
Personnes inscrites (y inclus les régimes en instance d'ouverture ou de fermeture)	**40001**	**38536**
Personnes représentées (à l'exclusion des régimes en instance d'ouverture ou de fermeture)	**34784****	**33726**
Régimes de protection publics**	**10819**	**10799**
Curatelle	5802	5839
Tutelle au majeur	**4808**	**4772**
Tutelle dative (mineur)	156	142
Administration provisoire	**44**	**39**
Tutelle à l'absent	2	2
Autres	**7**	**5**
Régimes de protection privés**	**24291**	**23218**
Régimes privés sous la surveillance du Curateur public	**10499**	**10560**
Curatelle	4506	4488
Tutelle au majeur	**2085**	**2063**
Tutelle au mineur avec surveillance	2897	2909
Tutelle dative (mineur)	**874**	**972**
Administrateur	64	61
Tutelle à l'absent	**24**	**23**
Administration provisoire	15	9
Autres	**34**	**35**
Régimes privés sans surveillance	13792	12658
Mandat homologué	**7534****	**6203**
Tutelle au mineur sans surveillance	6012	6219
Conseiller au majeur	**246**	**236**

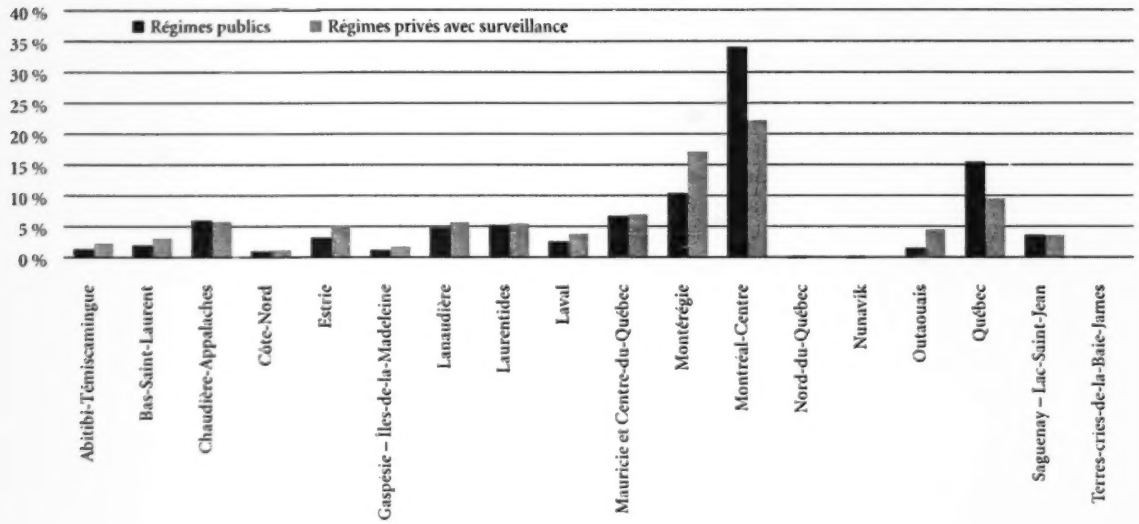
* En 2000-2001, les données présentées ici correspondaient au nombre de représentants plutôt qu'au nombre de personnes. Dans certains cas, une même personne peut avoir plus d'un représentant. Les données de cette année n'étant pas tout à fait comparables à celles de l'an dernier, nous avons dû ajuster les données au 31 mars 2001.

** Un certain nombre de personnes représentées disposent simultanément d'un régime public et d'un régime privé : elles étaient 326 dans ce cas au 31 mars 2002, et 291 au 31 mars 2001. Ces personnes sont donc comptées deux fois, soit dans le total des régimes publics et dans le total des régimes privés avec surveillance.

*** Après épuration du registre des mandats homologués, au 30 avril 2002, ce nombre était ramené à 6252, ce qui porterait à 33502 le nombre de personnes représentées.

GRAPHIQUE 2

Personnes représentées, régimes publics et régimes privés avec surveillance, par région sociosanitaire, au 31 mars 2002



Les citoyens représentés sont concentrés sur l'île de Montréal, où vivent 34 % des personnes inaptes sous régime public et 22 % des personnes inaptes sous régime privé. Le graphique 2 présente, en pourcentage, la répartition géographique des citoyens représentés.

2.1 LA PROXIMITÉ DES SERVICES

■ **Engagement**

Nous cherchons à vous faciliter l'accès à nos services, autant que possible le plus près de chez vous.

■ **Résultat**

Le Curateur public a terminé le déploiement de ses services sur le territoire en ouvrant, tel qu'il avait été prévu, des bureaux à Gatineau (Hull), à Rouyn-Noranda et à Rimouski. Le personnel en poste à l'hôpital Saint-Julien (Bernierville) a été muté à Victoriaville pour servir la région Centre-du-Québec. Une conseillère affectée à l'hôpital Antoine-Labelle (L'Annonciation) sert aussi la région des Hautes-Laurentides.

2.2 L'OUVERTURE D'UN RÉGIME DE PROTECTION : LE SERVICE D'ACCUEIL

L'ouverture d'un régime de protection peut se faire de deux façons :

- La famille entreprend des démarches auprès d'un notaire ou d'un avocat pour ouvrir un régime de protection privé en faveur d'un proche. Dans ce cas, le Curateur public est informé du dépôt de la requête d'ouverture. Il interviendra s'il détient des renseignements selon lesquels le futur représentant présente un risque pour la protection de la personne inapte. Au 31 mars 2002, 1311 personnes étaient ainsi dans l'attente d'un régime privé.
- Le Curateur public reçoit un rapport du directeur général d'un établissement de santé qui l'informe de la nécessité de protéger une personne. Il étudie chacun des rapports qu'il reçoit, évalue l'urgence de la situation et encourage les proches à proposer un représentant privé. Il rencontre à cette fin la personne et sa famille. Lorsque aucun représentant privé ne peut être nommé, il recommande l'ouverture d'un régime de protection public et prépare une requête au tribunal en ce sens. Au 31 mars 2002, 1068 personnes inaptes étaient ainsi dans l'attente d'un régime public.

Le Curateur public peut aussi obtenir du tribunal l'autorisation d'assurer provisoirement la protection d'une personne avant même l'ouverture d'un régime de protection, quand l'urgence de la situation l'exige. Le tableau 6 précise le volume d'activités selon les principales étapes qui précèdent l'ouverture d'un régime public.

TABLEAU 6
Ouverture d'un régime de protection public

	2001-2002	2000-2001
	(Nombre)	(Nombre)
Rapports d'inaptitude reçus		
par le Curateur public	1 379	1 346
Recommandations d'ouverture		
(d'un régime public ou privé)*	1 215	1 014
Jugements d'ouverture d'un régime public*	**824**	**840**
Jugements d'administration provisoire	66	80

* Dans presque le quart des dossiers, la recommandation est à l'effet d'ouvrir un régime privé de protection.

Toutes ces interventions du Curateur public avant l'ouverture d'un régime de protection sont réalisées par le personnel du service d'accueil de chacune des directions territoriales et de certains points de service locaux. Les équipes du service d'accueil traitent aussi les signalements de personnes inaptes en difficulté, que celles-ci soient représentées par un tuteur, un curateur ou un mandataire, ou que leur inaptitude n'ait pas encore été constatée.

Deux objectifs du *Plan stratégique 2001-2004* et deux engagements des *Déclarations de services aux citoyens* concernent le service d'accueil.

■ **Objectif**

Avoir terminé, d'ici avril 2002, la mise en œuvre d'un nouveau processus d'accueil visant à s'assurer que toutes les conditions garantes d'une protection adéquate des personnes inaptes sont en place.

■ **Résultat**

Le nouveau processus d'accueil comprend plusieurs étapes, les principales étant : l'évaluation des besoins, axée sur une visite initiale à la personne et à ses proches ; le plan d'action de la phase préparatoire à l'ouverture du régime ; les démarches de protection avant régime ; la recommandation et la requête au tribunal pour l'ouverture d'un régime. Tous les éléments de ce programme ont effectivement été mis en œuvre. Les vérifications de contrôle ont été amorcées et le rapport est attendu en juin 2002. Ses conclusions permettront d'apporter les ajustements requis.

■ **Objectif**

D'ici avril 2002, porter à moins de trois mois le délai entre la réception de l'avis d'un directeur général d'établissement constatant l'inaptitude d'une personne et le dépôt des recommandations du Curateur public en vue de demander au tribunal l'ouverture d'un régime de protection.

■ **Résultat**

En 2001-2002, le Curateur public a déposé au tribunal 1 215 recommandations d'ouverture d'un régime de protection. Le délai moyen entre la réception des rapports d'évaluation de l'inaptitude et ces recommandations atteint 115 jours ouvrables, soit 25 de plus que la norme, fixée à 90 jours : un peu plus de la moitié des recommandations, soit 55 %, ont été acheminées au tribunal dans la période prescrite. Cependant, le délai moyen a été constamment raccourci au fil de l'année, ce qui autorise l'espoir d'atteindre l'objectif fixé en 2002-2003.

TABLEAU 7
Délai associé aux recommandations d'ouverture, 2001-2002

Recommandations d'ouverture	Recommandations (Nombre)	Délai moyen (Jours)	Recommandations déposées en 90 jours ou moins (%)
Régime public	**893**	**113**	**56**
Regime privé	260	114	50
Régime mixte	**46**	**133**	**63**
Total	**1 199***	**115**	**55**

* Le calcul des délais n'a pas pu prendre en compte 16 des 1 215 recommandations.

Les délais sont généralement plus longs pour les recommandations de régimes privés. Le Curateur public, en ce cas, n'est pas entièrement responsable des retards observés et la personne visée se révèle par ailleurs mieux entourée.

Les recommandations de régimes publics, qui représentent près de 75 % de l'ensemble, sont acheminées à temps dans plus de la moitié des cas. La cible n'est cependant pas irréaliste puisque, dans deux directions territoriales, le délai prescrit est respecté plus de trois fois sur quatre. Des efforts sont faits pour améliorer notre performance à cet égard. Le Curateur public est conscient qu'une autre attente de plus de 100 jours s'ajoute à ce délai avant que le tribunal ne rende sa décision.

■ **Engagement**

Quand un régime de protection public s'annonce, nous vous rendons visite personnellement, afin d'évaluer avec vous vos besoins et de vous expliquer le fonctionnement de votre régime. Nous communiquons avec votre famille ou vos proches, dans la mesure du possible et suivant votre intérêt.

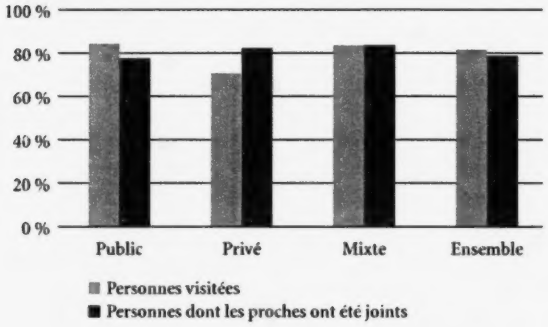
■ **Résultat**

En 2001-2002, 1 215 personnes inaptes en phase d'accueil ont fait l'objet d'une recommandation au tribunal en vue de l'ouverture d'un régime de protection.

De ce nombre, 991 ont reçu la visite d'un conseiller du Curateur public, soit 82 %, et 959 ont bénéficié des contacts d'un conseiller avec leurs proches, soit 79 %.

GRAPHIQUE 3

Proportion de personnes visitées ou dont les proches ont été joints



Les visites aux personnes inaptes sont effectuées à plus de 90 % partout, sauf à la direction de Montréal, où ce taux est de 60 %, des difficultés dans la dotation des postes ayant retardé le processus. Toutefois, le Curateur public y a introduit une procédure permettant de trier les situations d'intervention prioritaire, pendant qu'il prenait des dispositions pour rétablir le rythme normal des visites, lequel a effectivement repris à compter de janvier 2002.

La proportion de visites aux personnes orientées vers un régime privé (71 %) est nettement plus faible que celle des visites aux personnes dirigées vers un régime public (85 %). Les personnes pour lesquelles on envisage un régime privé sont, par définition, mieux entourées et jouissent davantage du soutien de leurs proches. En témoigne la proportion de contacts avec ces derniers, qui est plus élevée dans le cas des personnes orientées vers un régime privé (82 %) comparativement à 78 % pour les autres.

2.3 LE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS

■ **Engagement**

Si vous constatez que la famille, l'établissement, le mandataire ou le représentant privé d'une personne inapte commettent des négligences ou des abus qui menacent son intégrité ou celle de ses biens, vous pouvez le signaler à nos bureaux (...) : nous commençons notre intervention au plus tard 48 heures (deux jours ouvrables) après le signalement.

■ **Résultat**

En 2001-2002, le Curateur public a reçu 539 signalements, dont 423 ont été réglés dans l'année. La norme de deux jours ouvrables pour procéder à la première intervention est respectée dans 75 % des cas. Le délai moyen est de 3,7 jours.

TABLEAU 8

Délai moyen de réponse aux signalements, 2001-2002

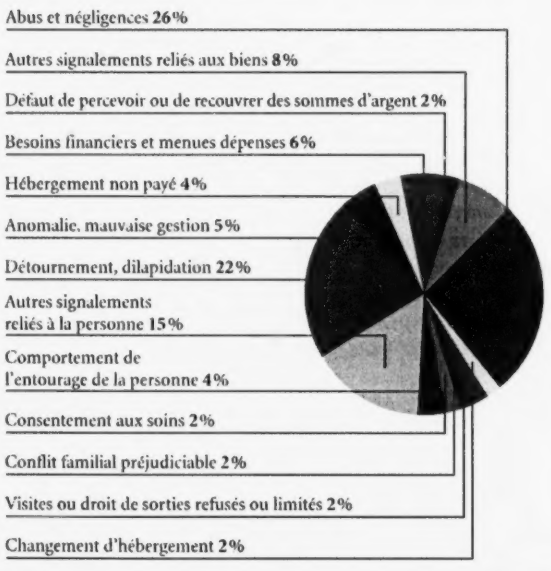
Nature du délai	Engagement	Délai moyen
Première intervention	2 jours ouvrables	3,7 jours
Fermeture	s.o.	34,6 jours

En moins de 20 jours ouvrables, 54 % des signalements sont réglés. La majorité de ceux-ci concernent des personnes dont l'inaptitude n'est pas constatée (44 %) ou qui ont un régime privé, y inclus les mandats homologués (41 %).

Le delai de traitement varie suivant la nature du signalement. Les motifs renvoient pour moitié à diverses formes d'abus : violence physique ou psychologique (26 %), détournement de biens ou dilapidation (22 %), ainsi que l'illustre le graphique suivant :

GRAPHIQUE 4

Nature des signalements, 2001-2002



2.4 LES RÉGIMES DE PROTECTION PUBLICS

Les régimes de protection publics sont la curatelle au majeur, la tutelle au majeur et la tutelle au mineur. Le Curateur public administre, en effet, le patrimoine de quelques personnes mineures : ce sont majoritairement des enfants qui ont un patrimoine important, qui sont sans famille, ou dont les parents ont été déchus de leurs droits.

Au 31 mars 2002, le Québec comptait 10 819 personnes sous régime de protection public. Malgré les efforts consentis par le Curateur public pour inciter les familles à prendre leurs proches en charge, le nombre de personnes inaptes sous sa responsabilité est demeuré relativement stable, comparativement à l'année précédente.

En 2001-2002, l'âge moyen des personnes majeures sous régime public était de 57 ans, avec un écart important entre les hommes (54 ans) et les femmes (60 ans). Le graphique 5 illustre la répartition des citoyens sous régime public selon l'âge et le sexe.

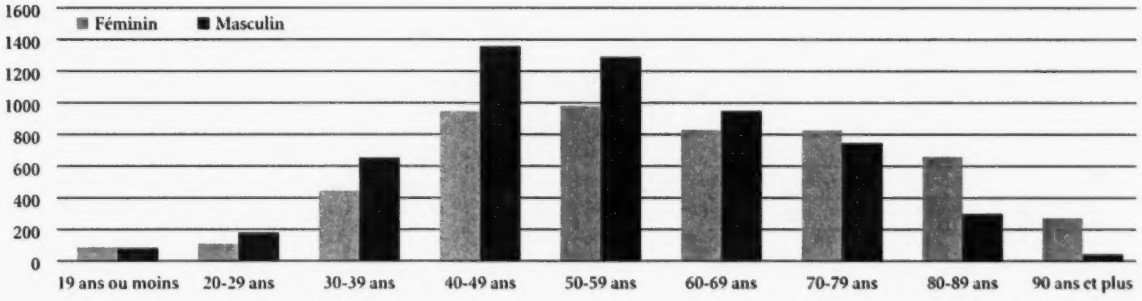
Après la phase de prise en charge, les services offerts aux citoyens placés sous régime public se présentent en deux volets : la protection de la personne et de ses droits et l'administration des patrimoines.

2.4.1 LA PRISE EN CHARGE

Après l'ouverture d'un régime de protection public, les investigateurs du Curateur public procèdent à une recherche afin de compléter l'information relative à la personne et à son patrimoine déjà obtenue par le service d'accueil. Ces renseignements sont compilés dans un rapport d'investigation qui sert à orienter le conseiller de la protection dans les décisions qu'il doit prendre en collaboration avec le responsable du patrimoine.

Pendant que l'investigation se poursuit, le conseiller de la protection entreprend les démarches requises pour stabiliser la situation de la personne représentée sur les plans social, financier, budgétaire et administratif. Il s'assure qu'elle a désormais un milieu de vie adéquat, que ses besoins essentiels sont comblés, que sa situation financière est équilibrée et que des instructions ont été données quant à la gestion de ses biens. Dans son plan stratégique, le Curateur public a formulé un objectif concernant la prise en charge. Par ailleurs, il a réalisé une étude sur le processus qui lui permettra, dans la dernière phase de la réforme, d'introduire des améliorations pour accélérer les interventions et les rendre plus efficaces.

GRAPHIQUE 5
Personnes sous régime public selon l'âge et le sexe, au 31 mars 2002



■ **Objectif**

À compter d'avril 2001, établir un rapport d'orientation pour chaque personne nouvellement déclarée inapte en tenant compte de ses besoins psychosociaux, biomédicaux, financiers et juridiques, moins de deux mois après la décision du tribunal.

■ **Résultat**

Bien que l'implantation du rapport d'orientation standardisé soit retardée, un plan d'intervention est établi en fonction de l'information recueillie pendant la phase d'accueil. Ce plan est ensuite transmis, à l'ouverture du régime, au conseiller à la représentation qui doit alors prendre le relais.

Un des objectifs du rapport d'orientation est de faciliter la transmission de l'information entre les conseillers à l'accueil et les conseillers à la représentation. Or, à partir du printemps 2002, des rencontres entre les membres de ces deux équipes permettront de faciliter et d'accélérer cet échange d'information.

2.4.2 LA PROTECTION ET LA REPRÉSENTATION DES PERSONNES

Quand il est nommé représentant d'une personne inapte, le Curateur public doit rester en liaison régulière avec elle afin de garantir sa protection et l'exercice de ses droits. Il veille à son bien-être physique, moral et matériel, en s'assurant notamment que ses besoins élémentaires sont satisfaits : se nourrir, se vêtir, se loger, se soigner, vivre en sécurité et être respecté.

Le *Code civil du Québec* stipule que le tuteur ou le curateur doit entretenir une relation personnelle avec la personne protégée. Conformément à cette obligation, et en vue de mettre fin aux manquements du passé, le Curateur public a placé le rapport personnel avec les personnes protégées à la base de ses interventions. Ces relations peuvent se traduire de différentes manières, mais elles supposent toutes un contact initial, ainsi que nous l'avons vu à l'accueil, la possibilité de communiquer en tout temps avec un représentant du Curateur public et la régularité des suivis.

Dans son plan stratégique, le Curateur public s'est fixé un objectif d'accessibilité, auquel il a ajouté trois engagements énoncés dans sa déclaration de services aux citoyens.

■ **Objectif**

S'assurer que les personnes représentées par le Curateur public sont régulièrement en contact avec celui-ci et qu'elles vivent dans un milieu qui convient à leurs besoins et à leur situation :

- *Dès avril 2001, s'assurer que les personnes vivant à domicile recevront la visite mensuelle, ou plus fréquente selon le besoin, d'un conseiller du Curateur public ou d'une personne de confiance désignée par celui-ci.*
- *Dès avril 2001, visiter une fois l'an ou plus souvent, suivant le besoin, chaque établissement privé ou public hébergeant des personnes représentées.*

■ **Résultat**

Au 31 mars 2002, 994 personnes représentées vivaient à domicile, seules ou avec des proches (9 %), et 9 825 vivaient en établissement ou dans des ressources de type intermédiaire ou familial relevant du réseau de la santé et des services sociaux (91 %).

D'entrée de jeu, avant de présenter les données colligées, il faut dire que les deux objectifs de visites (mensuelles à domicile et annuelles en établissement) n'ont pas pu être atteints pour plusieurs raisons : le délai de dotation de certains postes de conseillers, les périodes de formation, un certain roulement de personnel et une méconnaissance de la fonction au moment d'établir ces objectifs considérant les ressources disponibles.

Cette réserve ne remet pas en question le but que le Curateur public juge essentiel de poursuivre. Elle suggère par ailleurs que dans la révision de l'organisation du travail en cours, des modifications seront sans doute nécessaires, soit pour dégager les conseillers de certaines tâches, soit pour revoir le nombre de conseillers requis afin d'atteindre cet objectif.

Par ailleurs, le système informatique actuel du Curateur public est inefficace à plusieurs titres, particulièrement pour la production de données fiables sur les activités de son personnel. Il est lourd et exige des opérations de saisie que les conseillers délaissent souvent au profit du service aux personnes représentées. La mise en place d'un nouveau système est prévue pour 2005-2006 seulement. Il faudra donc, d'ici là, créer des outils de connaissance plus adéquats pour mieux mesurer, dans toutes ses dimensions, notre présence auprès des personnes et des établissements.

Par exemple, dans leur programme d'activités, les conseillers du Curateur public sont en relation avec les personnes protégées pour faire toutes sortes de suivis, notamment pour évaluer leur milieu de vie et pour procéder ou consentir à des changements d'hébergement. Les registres informatiques qui rendent compte de ces suivis n'ont pas encore été unifiés. On peut donc affirmer sans risque d'erreur que le résultat affiché cette année est inférieur au volume de contacts personnels réellement établis pendant cette période.

Pour 2001-2002, le système indique 338 visites à domicile (34 % des 994 personnes vivant chez elles). Il ne permet pas, cependant, de comptabiliser la visite de tiers en liaison avec le Curateur public, qu'ils viennent du CLSC, de la parenté ou du voisinage. Or, la contribution des tiers fait partie du projet de visites régulières qui avait inspiré cet engagement.

Les visites en établissement ont pris trois formes au cours de l'année. Huit conseillers ont été présents dans six établissements (y inclus l'hôpital Saint-Julien, alors en voie de fermeture) pour la protection de plus de 1400 personnes. Les autres conseillers ont rapporté au système 2050 visites. En outre, dans le contexte du Programme d'évaluation de la qualité de vie et des services aux personnes représentées en établissement, l'équipe a visité 689 lieux relevant de 78 établissements et rencontré 2248 personnes représentées (voir liste des établissements à l'annexe 4).

Ce programme, qui a commencé en juillet 2000 et se terminera en 2003, vise à s'assurer que les personnes représentées vivent dans des conditions d'hébergement qui leur conviennent et qu'elles reçoivent des soins et des services adaptés à leurs besoins. L'équipe d'évaluation remet un rapport de chacune de ses visites au Curateur public. Ces rapports, qui contiennent des recommandations, sont ensuite remis ou acheminés aux autorités des établissements, lesquelles sont priées d'adresser au Curateur public un plan d'action en conséquence. L'équipe d'évaluation formule également des recommandations au Curateur public sur des besoins particuliers de personnes représentées, que les directions territoriales ont pour mandat de satisfaire.

L'information des personnes protégées

- **Engagement**
  Une fois votre régime en vigueur, un conseiller est chargé de veiller à votre bien-être. Vous avez le droit de connaître son identité et de recevoir de lui des explications sur les décisions qui vous concernent.

- **Résultat**

Toute personne protégée est représentée par un conseiller désigné. Elle peut, si elle le désire, connaître l'identité de son conseiller, lui parler et recevoir de lui les explications voulues, les appels téléphoniques en ce sens lui étant relayés.

Le registre des renseignements généraux rapporte, pour l'exercice écoulé, 3474 appels de correspondants ayant été dirigés vers un conseiller. Ces appels proviennent surtout, dans l'ordre, de personnes représentées, de leur famille et des services de santé ou des services sociaux. Ne sont pas dénombrés les appels qui transitent par les téléphonistes des différents bureaux et les appels directs à un conseiller.

En 2002-2003, chaque personne sera systématiquement informée du nom de son conseiller dès l'ouverture de son régime de protection ou dès le remplacement du conseiller affecté à son dossier, s'il y a lieu.

Le service de garde

- **Engagement**
  En cas d'urgence, nous offrons un service d'accueil téléphonique permanent, accessible jour et nuit, y compris le week-end et les jours fériés.

- **Résultat**

En 2001-2002, le service de garde a traité 839 urgences, dont la majorité (58 %) étaient de nature sociale. Le nombre d'appels d'urgence a plus que doublé depuis l'année précédente. Les urgences de nature médicale (40 %) requièrent le consentement du Curateur pour des interventions chirurgicales, des arrêts de traitement, etc. Les appels d'ordre social se rapportaient surtout à des décès (270) et à des fugues (110). Les atteintes aux biens (2 %) concernaient des bris, des incendies, des vols, etc.

TABLEAU 9
Appels reçus et traités par le service de garde

Appels d'urgence	2001-2002 (Nombre)	2000-2001 (Nombre)
Soins médicaux	338	118
Problèmes sociaux	483	231
Atteintes à des biens	18	16
Total	**839**	**365**

Le consentement aux soins

La curatrice publique doit donner, au nom des personnes représentées incapables de le faire elles-mêmes, les consentements requis pour des interventions qu'on leur propose : l'hébergement, les soins médicaux, la participation à un programme de recherche et l'utilisation par un tiers de l'image ou de la voix. Elle peut aussi, en tant que personne intéressée au sens du Code civil, consentir à des soins pour des personnes totalement isolées, sans qu'un régime de protection soit ouvert.

À cette fin, une équipe formée de professionnels de la santé et des services sociaux analyse les demandes de consentement et la curatrice publique ou un de ses délégués consent aux soins proposés ou les refuse. La décision est transmise au requérant le plus rapidement possible. Pour faciliter la cohérence des décisions et garantir une réponse rapide, les activités reliées aux consentements ont été regroupées dans une unité administrative spéciale, sous la responsabilité du directeur général de la protection.

- **Engagement**

  Si vous n'êtes pas en mesure de décider par vous-mêmes, nous accordons ou refusons, le cas échéant, le consentement requis aux soins médicaux qu'on vous propose. Nous rendons notre décision rapidement et dans votre seul intérêt, afin de protéger votre santé et votre intégrité. Le personnel hospitalier peut à cette fin communiquer avec nous en tout temps.

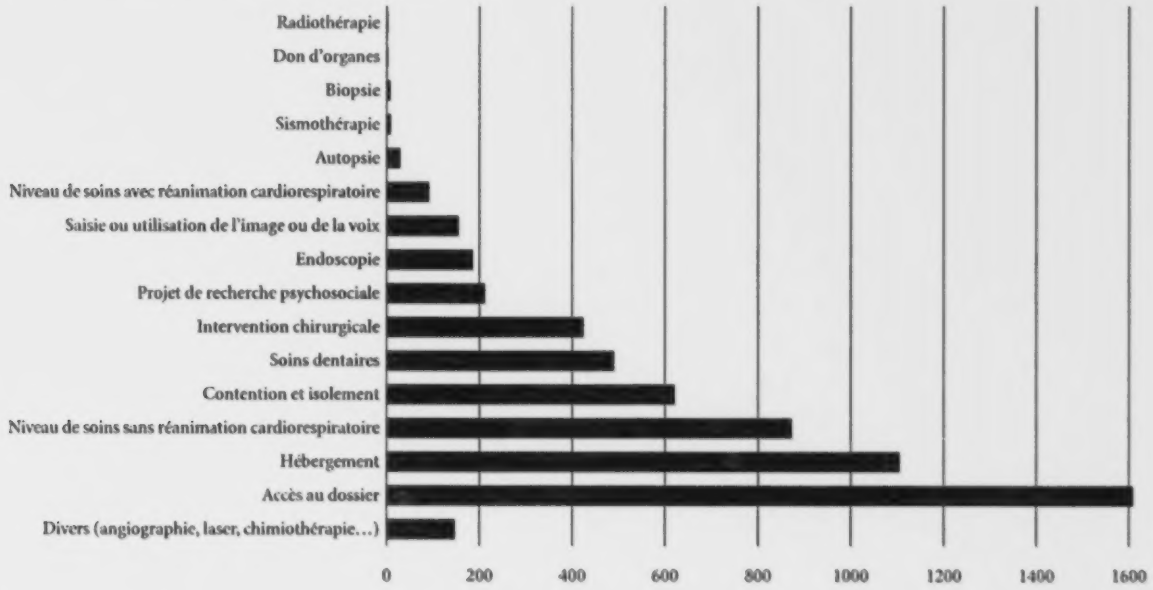
- **Résultat**

Au cours de l'année écoulée, 5 965 demandes de consentement ont été traitées, une augmentation de 19 % par rapport à l'an passé (5 022). Les demandes urgentes sont réglées immédiatement, 24 heures sur 24, 365 jours par année. Les autres sont examinées avec diligence, selon un ordre de priorité préétabli.

Parmi les actes thérapeutiques, le niveau de soins et la contention font l'objet des demandes les plus fréquentes. Tous actes confondus, l'accès au dossier médical et le changement d'hébergement en composent la majorité.

Le graphique suivant illustre la répartition des demandes de consentement à des actes thérapeutiques et à d'autres actes divers.

GRAPHIQUE 6
Nombre de demandes de consentement, 2001-2002



La représentation juridique des personnes sous régime de protection public

Le Curateur public confie à ses avocats les procédures judiciaires touchant les personnes représentées à l'ouverture d'un régime de protection, lors de l'établissement des mesures de protection provisoires, lorsqu'il y a nécessité de faire remplacer un représentant légal privé et dans toute situation litigieuse qui l'implique, ainsi qu'en témoigne le tableau 10.

TABLEAU 10
Mandats juridiques

	2001-2002 (Nombre)	2000-2001 (Nombre)
Ouverture d'un régime de protection	1 022	1 074
Mesures de protection provisoires	55	78
Remplacement d'un représentant légal	134	83
Representation du Curateur public dans un litige	147	264

En plus des mandats confiés aux avocats à son emploi, le Curateur public en a confié 432 autres, de toute nature, à des avocats de pratique privée. Ces mandats visaient principalement la représentation devant les tribunaux administratifs et judiciaires de personnes sous régime de protection public, lorsqu'elles étaient personnellement parties à un litige. Le Curateur public a encadré cette pratique des mandats de représentation juridique selon le modèle élaboré par le ministère de la Justice.

La réévaluation et la révision des régimes

La loi exige que la tutelle soit réévaluée tous les trois ans et la curatelle, tous les cinq ans. Le Curateur public a demandé aux établissements de santé et de services sociaux en cause de procéder à la réévaluation des personnes concernées. Le tableau 11 compile les données du processus de réévaluation.

TABLEAU 11
Réévaluation des régimes publics

	2001-2002	2000-2001
	(Nombre)	(Nombre)
Maintien du régime	1 201	1 086
Réévaluation du régime	42	56
Jugement en révision du régime	8	10

■ **Objectif**

À compter d'avril 2002, établir un plan de représentation pour chaque personne qui fait l'objet d'une réévaluation de son aptitude en tenant compte de ses besoins psychosociaux, biomédicaux, financiers et légaux, moins de deux mois après la date de réévaluation.

■ **Résultat**

Les travaux préparatoires visant la réalisation de cet objectif à compter de 2002 sont en voie d'être complétés.

2.4.3 L'ADMINISTRATION DES PATRIMOINES

Quand le Curateur public du Québec administre les biens d'une personne, le conseiller à la représentation établit avec celle-ci un budget en fonction de ses revenus et prend les décisions requises touchant la gestion de ses biens. Au 31 mars 2002, la valeur moyenne des patrimoines administrés était de 16 300 $ (lorsqu'on considère à la fois les personnes sous régime de protection et les dossiers en phase de fermeture).

L'administration des patrimoines comprend les services suivants :

- la reconstitution du patrimoine ;
- la perception et l'encaissement des prestations et des allocations ;
- le paiement des frais d'hébergement, des menues dépenses et des comptes courants ;
- la production des déclarations fiscales et le traitement des avis de cotisation ;
- la gestion des assurances, des placements et des immeubles ;
- l'entreposage et la surveillance des biens meubles ;
- la supervision des ventes à l'encan ;
- la reddition de comptes et la remise de biens ;
- l'enregistrement des effets négociables ;
- la perception des comptes clients.

En ce domaine, le Curateur public s'est fixé des objectifs de rigueur et de transparence, la gestion plus efficace des patrimoines devant être mise au service du bien-être des personnes protegées. Il a formulé à cette fin deux engagements et un objectif : les engagements concernent les déclarations fiscales, d'une part, et la perception des allocations, d'autre part ; l'objectif s'applique à la production annuelle des comptes sommaires de gestion.

Les déclarations fiscales

■ **Engagement**

Nous produisons chaque année vos déclarations fiscales dans les délais prévus par la loi, à défaut de quoi nous payons les intérêts et les pénalités.

■ **Résultat**

Toutes les déclarations de revenu de l'année d'imposition 2001 ont été produites dans les délais prescrits, soit au plus tard le 30 avril 2002. Cela représente 22 451 déclarations fiscales : 11 210 au gouvernement provincial et 11 241 au gouvernement fédéral.

Le Curateur public du Québec a également perçu pour les personnes qu'il représente un total de 5 370 000 $ en remboursements d'impôts, y inclus la TPS, la TVQ et l'allocation de chauffage, soit 3 068 000 $ en provenance du gouvernement fédéral et 2 302 000 $ du gouvernement québécois.

La perception des allocations

- **Engagement**
  Nous nous assurons que vous recevez tous les revenus auxquels vous avez droit.

- **Résultat**

Au moyen du rapport d'enquête rédigé par les investigateurs, le Curateur public connaît la nature et la fréquence des allocations auxquelles a droit le citoyen qu'il représente. Il communique avec les autorités concernées, remplit les formulaires requis et obtient les documents appropriés pour le versement des sommes dues.

Ces allocations proviennent essentiellement des sources suivantes : sécurité de la vieillesse, régime de rentes du Québec, rentes viagères, rentes d'invalidité, régime de retraite d'un ex-employeur, prestations d'assistance-emploi, pension alimentaire et autres revenus similaires. Au total, plus de 100 millions de dollars ont ainsi été perçus en 2001-2002. Le tableau 12 présente la distribution des sommes perçues selon leur provenance.

TABLEAU 12
Perception des allocations

Provenance	2001-2002	2000-2001
Securité de la vieillesse	36 581 000 $	36 232 000 $
Régimes de retraite privés	**3 933 000 $**	**3 710 000 $**
Régime de rentes du Québec	9 191 000 $	9 045 000 $
Assistance-emploi	**47 732 000 $**	**37 760 000 $**
Autres	7 093 000 $	5 188 000 $
Total	**104 530 000 $**	**91 935 000 $**

À un premier niveau de contrôle, tous les grands programmes québécois et canadiens de prestations sociales sont passés en revue afin que les personnes représentées obtiennent les revenus qui leurs sont dus.

Des difficultés peuvent survenir dans le cas de programmes spéciaux ou étrangers, ou encore de circonstances imprévisibles, dont il n'existe par définition aucune liste fiable. Néanmoins, en 2001-2002, le Curateur public a passé en revue, pour les appliquer aux personnes qu'il représente, les programmes et recours suivants :

- Règlement FPT 1986-1990, appelé Programme fédéral – Hépatite C ;
- Programme québécois d'aide financière aux personnes infectées par le virus de l'hépatite C ;
- Règlement des victimes d'hépatite C, Société canadienne de la Croix-Rouge ;
- Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ;
- Programme d'indemnisation *Forced Slave Labor* (Allemagne) ;
- Recours collectifs concernant les prestations supplémentaires de décès régies par la *Loi sur la fonction publique canadienne* et la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes.*

Le paiement des frais de subsistance

Les personnes représentées par le Curateur public vivent en majorité dans des centres hospitaliers, des centres d'hébergement et de soins de longue durée ou des ressources d'hébergement privées. Le Curateur public a donc payé leurs frais d'hébergement à même leurs revenus et veillé au versement des sommes prévues pour leurs menues dépenses, dont la gestion est déléguée aux établissements. Le tableau 13 indique les sommes ainsi affectées aux frais de subsistance.

TABLEAU 13
Frais de subsistance

	2001-2002	2000-2001
Frais d'hébergement	73 237 000 $	69 943 000 $
Menues dépenses	**23 995 000 $**	**21 694 000 $**
Total	**97 232 000 $**	**91 637 000 $**

La gestion des contrats d'assurance

Lorsqu'un citoyen représenté détient une assurance sur la vie ou sur des biens meubles et immeubles, le Curateur public maintient, dans la mesure du possible, les polices auxquelles il a souscrit. Au 31 mars 2002, il gérait 3 638 contrats d'assurance. Le tableau 14 présente le nombre de ces contrats d'assurance, par catégorie.

TABLEAU 14
Gestion des assurances

Assurances	Nombre de contrats	
	2001-2002	2000-2001
Assurances de personnes	**2 080**	**2 177**
Collectives	564	440
Individuelles	**1 516**	**1 737**
Assurances sur les biens*	**1 558**	**1 948**
Meubles et effets personnels	**560**	**738**
Habitation	943	1 165
Automobile	**55**	**45**

* Y inclus des biens non réclamés

La gestion des meubles et des immeubles

L'inspection des immeubles résidentiels, à l'ouverture du régime, permet d'en définir la gestion appropriée : occupation par la personne représentée ou sa famille, location ou vente. Cette inspection vise aussi à repérer les réparations urgentes ou nécessaires, selon une approche d'entretien préventif. Le tableau 15 précise les valeurs en cause.

TABLEAU 15

Gestion des immeubles*

	2001-2002	2000-2001
Nombre d'immeubles	933	802
Évaluation municipale totale	**29 859 000 $**	**30 713 000 $**
Emprunts hypothécaires	5 100 000 $	6 284 000 $
Coût des travaux d'entretien		
et de réparation	515 000 $	578 000 $

* Y inclus les immeubles des successions non réclamées

La gestion des placements

Au 31 mars 2002, les avoirs des citoyens représentés que le Curateur public administrait s'élevaient à 206,9 millions de dollars, et étaient répartis entre le fonds nominatif et les fonds collectifs.

Le fonds nominatif regroupe les placements individuels et les autres biens (immeubles, véhicules, etc.) qui sont la propriété des personnes représentées. Au 31 mars 2002, la valeur nette du fonds nominatif atteignait 50,9 millions de dollars, dont 26,4 millions étaient constitués de placements divers (obligations, certificats de dépôt, fonds d'épargne collectifs, actions, etc.).

Les fonds collectifs sont constitués des sommes d'argent disponibles provenant des personnes représentées, des successions non réclamées et de plusieurs autres catégories de biens non réclamés. Depuis avril 1999, leur gestion est confiée à une filiale de la Caisse de dépôt et placement du Québec ; ils y sont administrés en conformité avec la politique de placement des fonds collectifs du Curateur public, qui précise les conditions d'une gestion à la fois prudente et performante, répondant aux besoins variés des usagers.

Les fonds collectifs sont au nombre de trois : le fonds d'encaisse, le fonds de revenus et le fonds diversifié. Le fonds d'encaisse correspond au « compte de banque » des personnes représentées. Il s'agit d'un fonds de liquidités servant aux besoins immédiats : encaissements, déboursés, dépôts devant servir à court terme. Il doit donc offrir des garanties de sécurité et contenir des liquidités suffisantes.

Le fonds de revenus, composé de titres à revenu fixe, sert à distribuer chaque mois un produit d'intérêt aux personnes représentées qui ont besoin du fruit de leur capital pour équilibrer leur budget. Pour sa part, le fonds diversifié vise le rendement à long terme et comprend l'avoir des personnes représentées qui excède leurs exigences budgétaires. Le tableau 16 présente la valeur nette des fonds administrés.

TABLEAU 16

Patrimoine des personnes sous régime public*

Fonds	Au 31 mars 2002	Au 31 mars 2001
	(M$)	(M$)
Fonds nominatif	**50,9**	**44,8**
Fonds collectifs	**156,0**	**151,4**
Fonds d'encaisse	**38,6**	**38,0**
Fonds de revenus	34,9	33,5
Fonds diversifié	**82,5**	**79,9**
Total	**206,9**	**196,2**

* Y inclus les personnes dont les dossiers sont à la phase de la reddition des comptes

Les comptes sommaires de gestion

- **Objectif**

  Poursuivre la production annuelle des comptes sommaires pour chaque personne représentée par le Curateur public.

- **Résultat**

Le Curateur public a produit, en mars 2002, 10 979 des 11 274 comptes sommaires de gestion prévus, à l'intention des personnes dont il administrait les biens au cours de l'année civile se terminant le 31 décembre 2001. Les 295 comptes sommaires restants n'ont pas été produits pour des raisons techniques, la programmation informatique ne permettant pas le traitement complet de l'information dans ces cas précis. Ils sont alors produits manuellement sur demande. Le compte sommaire est versé au dossier des personnes protégées.

Celles-ci peuvent ensuite le consulter sur demande. En plus des comptes sommaires versés systématiquement chaque année à ces dossiers informatisés, le Curateur public doit, à la demande d'une personne représentée, d'un proche parent ou d'un tiers qui démontre un intérêt particulier pour elle, fournir un compte détaillé de sa gestion lorsque, par exemple, cette périodicité ne répond pas à leurs besoins. Aux cinq demandes en attente de traitement au 31 mars 2001, 28 nouvelles se sont ajoutées en 2001-2002. Au 31 mars 2002, il n'en restait plus que quatre à traiter.

La reddition de comptes, la remise des biens et la fermeture du dossier

Le Curateur public rend compte de son administration lorsqu'un régime de protection prend fin. Cela se produit dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes : quand le régime de protection est privatisé, quand le citoyen représenté redevient apte, atteint sa majorité ou décède. Les biens et la reddition de comptes sont ensuite transmis, selon le cas, à la personne redevenue apte, à son nouveau représentant (tuteur ou curateur privé), au liquidateur ou aux héritiers de la succession. Le tableau 17 répartit les redditions de comptes suivant la cause.

TABLEAU 17
Redditions de comptes

	2001-2002	2000-2001
	(Nombre)	(Nombre)
En fin de régime	**133**	**119**
Après décès	945	949
Total	**1078**	**1068**

2.5 LES RÉGIMES DE PROTECTION PRIVÉS

Les régimes privés offrent trois niveaux de représentation aux personnes inaptes : le conseiller au majeur, le tuteur ou le curateur. Le Curateur public est avisé lorsqu'un représentant privé vient d'être nommé à l'un ou l'autre titre. Il ouvre dès lors un dossier personnel et envoie à tous les tuteurs et les curateurs privés un guide pratique qui explique leur rôle, leurs responsabilités et l'ensemble de leurs obligations. Le tableau 18 présente la répartition des régimes privés ouverts dans l'année.

TABLEAU 18
Régimes de protection privés ouverts, par catégorie

	2001-2002	2000-2001
	(Nombre)	(Nombre)
Conseillers à un majeur	**19**	**24**
Tuteurs et curateurs à un majeur	886	1034
Tuteurs à un mineur (avec surveillance)	**393**	**497**
Total	**1298**	**1555**

Le Curateur public est chargé de surveiller l'administration des régimes privés de curatelle et de tutelle aux majeurs, de certaines tutelles aux mineurs et des tutelles aux absents. Les tutelles aux mineurs avec surveillance sont les tutelles datives et les tutelles des père et mère qui administrent les biens de leur enfant quand la valeur de ces biens est supérieure à 25 000 $.

En ce qui concerne les tutelles au mineur, le Curateur public n'intervient que sur signalement, lorsque le capital administré est de moins de 25 000 $. Toutefois, il inclut ces dossiers dans son registre. Cela correspond à la référence « tutelle au mineur sans surveillance » au tableau 5.

Dans les autres cas, le Curateur public veille à ce que les représentants et les conseils de tutelle remplissent leurs rôles et leurs responsabilités. Il leur apporte aide et assistance à cette fin. Il peut cependant demander le remplacement des représentants qui n'assument pas adéquatement leurs obligations.

Dans les priorités de la réforme en cours qu'il s'est fixées depuis trois ans, le Curateur public a revu en profondeur ses services aux personnes sous régime public et s'applique à implanter progressivement les nouveaux processus. En même temps, il resserre ses mesures de contrôle quant aux obligations qui incombent aux représentants privés, tout en se préparant à une révision globale de ses services aux personnes sous régime privé. Deux objectifs particuliers ont été formulés dans le *Plan stratégique 2001-2004* afin de doter l'institution d'une stratégie de soutien aux représentants privés et des contrôles adéquats pour garantir le respect de leurs obligations.

Une stratégie de soutien aux représentants privés

■ **Objectif**

D'ici avril 2002, mettre en place une stratégie visant à s'assurer que les représentants privés ainsi que les membres des conseils de tutelle comprennent mieux leurs rôles et responsabilités et qu'ils soient ainsi en mesure de mieux les assumer.

■ **Résultat**

Un groupe de travail, formé en février 2002, a entrepris de réexaminer toutes les orientations et tous les services du Curateur public à l'égard des régimes privés. La stratégie proprement dite est en conséquence reportée d'un an.

Entre-temps, une expérience pilote est en cours dans certaines directions territoriales. Elle consiste à communiquer avec le représentant privé et le secrétaire du conseil de tutelle, à l'ouverture du régime, pour leur rappeler le rôle du Curateur public et leur offrir l'assistance appropriée. Les enseignements de cette expérience pilote ont été repris par le groupe de travail en vue d'en standardiser éventuellement la démarche.

Par ailleurs, les responsables des régimes privés dans les directions territoriales informent régulièrement les représentants privés qui s'interrogent sur leurs obligations. De même, les préposés aux renseignements répondent la journée même aux demandes de renseignements généraux qu'ils reçoivent de leur part. En 2001-2002, ils ont ainsi répondu à 3 185 questions sur les régimes privés.

Le groupe de travail formé en 2002 a accordé une attention particulière aux éléments soulevés par la protectrice du citoyen, à l'automne 2001, à savoir :

- la surveillance de la protection de la personne ;
- les délais accordés aux représentants privés pour produire les différents rapports exigés ;
- les moyens mis à la disposition des conseils de tutelle pour qu'ils exercent efficacement leur rôle de surveillance ;
- l'adaptation des mesures de surveillance au patrimoine et au revenu des personnes inaptes ;
- l'application de mesures plus rigoureuses de contrôle de la sûreté.

Cette démarche pourrait mener à des recommandations pour faire évoluer le cadre juridique et administratif ou simplement à une révision de la prestation de services.

Pour alimenter ses travaux, le Curateur public a aussi entrepris une étude sur les attentes des représentants privés, dont les résultats seront disponibles au printemps 2002. En révisant ses services, il entend alléger les exigences administratives liées à la gestion des régimes privés, tout en renforçant la protection des personnes représentées.

Le respect des obligations des représentants privés

■ **Objectif**

D'ici avril 2004, s'assurer que tous les représentants privés s'acquittent de leurs obligations dans les délais prescrits, quant à l'établissement de l'inventaire, à la sûreté et à la production du rapport annuel.

■ **Résultat**

L'inventaire des biens

Depuis le 1er juillet 1999, les tuteurs et les curateurs privés doivent fournir un inventaire des biens du citoyen qu'ils représentent dans un délai de deux mois après leur nomination (comparativement à six mois auparavant). Cet inventaire peut être notarié ou rédigé sous seing privé en présence de deux témoins.

L'inventaire initial dresse un bilan financier des biens que le représentant privé aura désormais à administrer au nom d'autrui. Cette étape est primordiale, tant pour le tuteur ou le curateur privé que pour le Curateur public, puisqu'elle constitue le point de départ d'un régime de protection qui s'échelonne le plus souvent sur plusieurs années.

Au cours de l'année 2001-2002, le Curateur public a demandé 1 529 rapports d'inventaire. Il en a reçu 1 158 (76 %). Le délai de production n'a pas été mesuré.

L'obligation de fournir une sûreté

Conformément à la loi, si la valeur du patrimoine administré dépasse 25 000 $, le tuteur ou le curateur privé doit fournir une sûreté, c'est-à-dire qu'il doit garantir sa gestion pendant toute la période où il l'exerce. Cette garantie vise à protéger le patrimoine de la personne représentée s'il survient un problème dans l'administration de ses biens. Il appartient au conseil de tutelle de déterminer la nature et le montant de la sûreté. Le Curateur public doit pour sa part s'assurer que l'obligation d'en fournir une soit respectée.

La production du rapport annuel

Une fois l'an, les tuteurs et les curateurs privés doivent rendre compte de leur administration. Quelques mois avant l'anniversaire de leur nomination, le Curateur public leur fait parvenir un formulaire à remplir. Par la suite, il s'occupe de vérifier l'exactitude et la conformité de ces rapports annuels.

Au cours de l'année, afin de faciliter la tâche des représentants privés, le Curateur public a proposé un formulaire simplifié pour la production du rapport annuel : certains renseignements ne sont plus exigés lorsque l'institution les possède déjà ou qu'elle peut les trouver elle-même. Un projet de règlement à cet effet a été publié dans la *Gazette officielle* et le nouveau formulaire sera utilisé à compter de mai 2002.

Du 1er avril 2001 au 31 mars 2002, le Curateur public a demandé 9 300 rapports annuels, il en a reçu 8 396. Il en a vérifié 8 339.

Le remplacement des représentants privés
Afin de protéger les droits des personnes représentées, le Curateur public a déposé 115 requêtes en remplacement du représentant privé et obtenu 109 jugements à cet égard au cours de l'année, comparativement à 117 requêtes et à 124 jugements en 2000-2001.

La réévaluation et la révision des régimes
Il est de la responsabilité des tuteurs et des curateurs privés de répondre aux exigences de la loi en faisant réévaluer la situation de la personne qu'ils représentent et, au besoin, en faisant réviser son régime de protection. Cette réévaluation doit être faite tous les trois ans pour les personnes sous tutelle ou pourvues d'un conseiller au majeur, et tous les cinq ans pour les régimes de curatelle. Le Curateur public envoie systématiquement un avis de réévaluation quatre mois avant la date prévue et, s'il y a lieu, un rappel au représentant privé. Le tableau 19 présente les conclusions de cette étape.

TABLEAU 19
Réévaluation et révision des régimes privés

	2001-2002	2000-2001
	(Nombre)	(Nombre)
Maintien du régime	1167	985
Réévaluation du régime	5	32
Jugement de révision du régime	18	11

La reddition de comptes et la fermeture du dossier
La responsabilité du tuteur ou du curateur privé prend fin lorsque la personne qu'il représente redevient apte, devient majeure ou émancipée ou décède. Si la personne est redevenue apte ou si elle a atteint sa majorité, le représentant légal doit répondre de son administration en lui présentant une reddition de comptes finale. En cas de décès, le tuteur ou le curateur privé transmet sa reddition de comptes au liquidateur de la succession.

De son côté, le Curateur public entreprend les démarches pour fermer le dossier dès qu'il est avisé de l'aptitude ou du décès d'une personne représentée. Dans le cas des enfants devenus majeurs ou émancipés, il communique avec eux afin de leur faire savoir ce que la reddition de comptes de leur tuteur devrait normalement contenir.

Il est de la responsabilité de la personne devenue apte ou majeure ou du liquidateur de la succession de demander la reddition de comptes au représentant légal, qui doit également en faire parvenir une copie au Curateur public. Ce dernier a reçu 1110 redditions de comptes en 2001-2002. Il en attendait 1377.

2.6 LES SERVICES AUX PERSONNES REPRÉSENTÉES PAR UN MANDATAIRE

Un nombre important de Québécoises et de Québécois ont pris les dispositions nécessaires pour désigner d'avance, par mandat, la personne autorisée à s'occuper d'eux s'ils devenaient inaptes. Le registre de la Chambre des notaires du Québec a enregistré 102554 nouveaux mandats en ce sens en 2001-2002, ce qui porte le total des mandats notariés à 895725 au 31 mars 2002. Il existe aussi un nombre indéterminé de mandats rédigés sous seing privé. Rappelons qu'un mandat en cas d'inaptitude complet et homologué remplace l'ouverture d'un régime de protection public ou privé.

Le greffier du tribunal informe systématiquement le Curateur public des mandats en cas d'inaptitude homologués. Celui-ci doit les consigner au registre public. Un dispositif de mise à jour a été conçu, avec la collaboration du Directeur de l'état civil, de même que pour les trois autres registres publics établis par la loi : le registre des tutelles et des curatelles au majeur, le registre des tutelles au mineur et le registre des biens sous administration provisoire.

TABLEAU 20
Personnes protégées par un mandat en cas d'inaptitude

Mandats homologués	2001-2002	2000-2001
	(Nombre)	(Nombre)
En fin de période	7534*	6203
Pendant la période indiquee	1961	1793

* Apres l'épuration du registre, à la fin d'avril 2002, ce nombre etait ramene à 6252.

Une fois le mandat homologué, si le mandataire néglige ses responsabilités ou s'il y a fraude, la personne inapte ou ses proches peuvent demander au tribunal de lui retirer son mandat ou faire un signalement au Curateur public du Québec, qui possède un pouvoir d'enquête sur signalement.

2.7 L'ÉTABLISSEMENT DE LIENS PRIVILÉGIÉS AVEC LES INTERVENANTS QUI AGISSENT AUPRÈS DES PERSONNES REPRÉSENTÉES

Cet axe inscrit dans le *Plan stratégique 2001-2004* a trouvé son application de différentes manières au cours de l'année 2001-2002.

L'appui des comités consultatifs

Trois comités conseillent le Curateur public dans ses orientations et dans ses prises de décisions. Leurs contributions ont été significatives. Le Curateur public leur fournit le soutien logistique et le secrétariat nécessaires à leurs travaux.

Le comité de placement, formé de trois membres externes nommés par le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, conseille le Curateur public en matière de placement des fonds collectifs qu'il administre au nom des personnes représentées. Prenant acte des recommandations du comité, le Curateur public a revu sa politique de placement, ce qui lui a permis d'obtenir un rendement appréciable, compte tenu de la conjoncture du marché et de la performance générale de la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Les deux autres comités sont issus de la réforme. Le comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées a pour mandat de donner des avis sur les orientations et sur la planification stratégique du Curateur public ainsi que sur toute question que celui-ci lui soumet relativement à la protection et à la représentation de ces personnes. Il a soumis un avis à la curatrice publique sur différents sujets liés aux régimes de protection publics et au virage en faveur de la personne.

Enfin, le comité d'éthique, constitué à l'initiative du Curateur public, a pour mandat de le conseiller dans les décisions qu'il doit prendre dans des situations difficiles et complexes qui comportent des éléments d'incertitude et font appel à des considérations de nature éthique. Le comité a aussi pour tâche de proposer des lignes directrices et des balises en matière d'éthique, de même que de favoriser la réflexion collective et la concertation au sein de l'institution sur le sens même de ses choix et de ses décisions. Cela vise à établir des lignes d'action communes qui permettront au Curateur public d'assumer pleinement sa mission dans le meilleur intérêt des personnes représentées. Pendant sa première année de fonctionnement, il a contribué à une séance de réflexion des gestionnaires sur les questions éthiques, à l'automne 2001, et préparé un cadre de présentation pour l'examen des cas particuliers qui lui seront soumis.

La composition et les travaux de ces comités sont présentés en détail à l'annexe 2.

Les communications avec le réseau de la santé et des services sociaux et avec d'autres milieux

La très grande majorité des personnes sous régime de protection public ou privé reçoivent des services d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux ou y sont hébergées. Il importe donc que tous ceux qui interviennent auprès d'une personne représentée soient correctement informés des droits, des obligations et du rôle du Curateur public. Il est aussi important d'établir un climat de collaboration avec eux pour favoriser le respect des droits et la sauvegarde de l'autonomie des personnes représentées. Un objectif en ce sens a été énoncé dans le plan stratégique.

- **Objectif**

  D'ici avril 2002, élaborer et mettre en œuvre une stratégie de communication permettant d'informer efficacement et rapidement le personnel du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les personnes des domaines connexes qui interviennent auprès des personnes déclarées inaptes au sujet des rôles, des responsabilités ainsi que des politiques du Curateur public.

- **Résultat**

Le Curateur public a conçu et mis en œuvre divers moyens de communication à l'intention du réseau de la santé et des services sociaux, en particulier une nouvelle publication périodique, intitulée *Le Point*. Ce bulletin est diffusé depuis février 2002 à quelque 500 établissements de santé et de services sociaux, à raison de cinq exemplaires chacun, en plus d'être offert sur le site Internet du Curateur public.

Le Point paraît en deux éditions : *Le Point-Orientations*, qui précise les attentes du Curateur public envers les établissements à propos de leurs interventions auprès des personnes protégées, et *Le Point-Informations*, qui livre une information générale sur les régimes de protection et les services du Curateur public. Quatre numéros ont paru avant le 31 mars 2002 : trois du *Point-Orientations* et un du *Point-Informations*. Le premier envoi comportait un questionnaire sur les besoins d'information des lecteurs; leurs réponses ont orienté la planification des numéros à venir et confirmé l'utilité de ces publications.

Par ailleurs, des représentants du Curateur public de tous les niveaux répondent à la demande en continuant à donner régulièrement des conférences au personnel du réseau et au milieu associatif. Ils ont ainsi participé à 90 sessions d'information, réunions, congrès et colloques en 2001-2002, pour présenter à ces auditoires de l'information sur le rôle du Curateur public, sur les régimes de protection et sur les droits des personnes représentées.

Même si le Curateur public privilégie la collaboration avec les personnes et les milieux qui exercent des responsabilités, directes ou indirectes, envers les citoyens déclarés inaptes, il ne renonce pas pour autant à assumer ses responsabilités de représentation et de défense des droits de ces citoyens.

En 2001-2002, le Curateur public a ainsi continué ses représentations sur l'intégration des personnes présentant une déficience intellectuelle dans la communauté, conformément à la politique ministérielle à cet égard. Au 31 mars 2002, certains établissements étaient en voie d'atteindre cet objectif avec l'appui et à la satisfaction du Curateur public : l'hôpital Saint-Julien (Bernierville) et le Centre métissien (Bas-Saint-Laurent).

Malgré des représentations insistantes du Curateur public au cours de l'année, d'autres régions tardent à procéder. Certes, elles appuient l'objectif et s'engagent à l'atteindre. Force est de constater, cependant, que des difficultés administratives ont largement contribué à ralentir la réinsertion sociale des personnes hébergées à l'hôpital Rivière-des-Prairies (Montréal), à la résidence Sainte-Marguerite (Laurentides), au centre hospitalier Robert-Giffard (Québec) et au centre hospitalier Saint-Jean (Macamic, Abitibi). Le Curateur public compte donc poursuivre intensément ses interventions à ce sujet en 2002-2003.

Le Curateur public fait aussi le suivi régulier des recommandations qu'il adresse aux établissements en vertu du Programme d'évaluation de la qualité de vie et des services en établissement. Il les dépose à la direction générale de la régie régionale concernée et les remet au sous-ministre de la Santé et des Services sociaux. Il tient également des rencontres périodiques avec celui-ci.

Par ailleurs, le Curateur public maintient des liens de collaboration avec des ministères et des organismes gouvernementaux, plus particulièrement le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin de faciliter le traitement des demandes d'assistance-emploi et les différentes administrations des régimes sociaux (Société de l'assurance automobile, Commission de la santé et de la sécurité du travail, Régie des rentes, ministère du Revenu du Québec et l'Agence des douanes et du revenu du Canada).

2.8 LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DU CURATEUR PUBLIC

Le Curateur public est le porte-parole des personnes sous régime de protection et le défenseur de leurs droits. Il s'est engagé, dans son plan stratégique, à jouer ce rôle de façon plus active sous deux angles : par une présence accrue sur la scène sociale et par un appui à la recherche et aux études.

- **Objectif**
  Participer activement aux réseaux de réflexion et de concertation sur la promotion des droits du citoyen vulnérable, de même qu'à des forums et à des débats à portée sociale, éthique ou juridique.

- **Résultat**

Le Curateur public a, au fil des mois, assuré une présence régulière dans des forums publics et auprès d'auditoires variés. Des représentants de l'institution ont participé activement à des congrès ou colloques sur la déficience intellectuelle, la santé mentale et les problématiques liées au vieillissement. La curatrice publique a notamment coprésidé, les 2 et 3 novembre 2001, le colloque organisé par l'Institut québécois de la déficience intellectuelle (IQDI) sur le thème *Pour faire face à la musique. Déficience intellectuelle, accueil et traitement au sein du système judiciaire*. Le Curateur public a aussi pris part à la consultation de la ministre déléguée à la Santé et aux Services sociaux sur le jeu compulsif. Il s'est également présenté à plusieurs conférences juridiques ou à des réunions d'associations de défense des droits.

Ces forums avaient, selon le cas, une portée locale, québécoise ou canadienne. Le Curateur public a notamment participé à la rencontre biennale de l'Association nationale de tuteurs et de curateurs publics, dont il est membre, tenue à Halifax du 27 au 31 mai 2001. En plus d'y trouver une source d'information importante sur les régimes de protection des autres provinces, il y a discuté de collaboration pour faciliter la protection des personnes inaptes ou de leurs biens lorsque ceux-ci relèvent, temporairement ou définitivement, de la compétence d'une autre province.

TABLEAU 21
Interventions publiques

Portées des interventions	**(Nombre)**
Canadienne	5
Québécoise	**11**
Régionale	28
Locale	**44**
Total	**88**
Public visé	
Grand public	**20**
Partenaires	68
Total	**88**

Le Curateur public participe au comité interministériel de lutte contre les abus envers les aînés, dirigé par le Secrétariat aux aînés. Il contribue au réseau Internet francophone « Vieillir en liberté », piloté par l'Université de Montréal, qui s'intéresse au dépistage et à la prévention des abus envers les personnes âgées. Il délègue aussi un représentant à l'assemblée des coordonnateurs du Secrétariat aux affaires autochtones. Il participe à une table interministérielle sur le transport adapté. Il collabore également avec l'Office des personnes handicapées du Québec, avec le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, avec la Chambre des notaires du Québec et avec diverses associations pour faire valoir l'intérêt des personnes représentées dans l'évolution des politiques et des programmes gouvernementaux.

2.9 UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DES PERSONNES PROTÉGÉES

- **Objectif**

  Au cours des trois prochaines années, approfondir les connaissances des clientèles et des facteurs qui influencent l'évolution de la demande de services, tels que les problématiques reliées à l'inaptitude et aux changements démographiques, afin d'en évaluer les conséquences et de dégager une vision prospective permettant de mieux orienter les choix du Curateur public.

- **Résultat**

Un projet, achevé en octobre 2001, a permis de valider les données informatisées sur les personnes protégées et leur exploitation à des fins statistiques. Des sessions de formation à ce sujet ont été offertes au personnel désigné.

Un projet d'analyse des données recueillies grâce au programme d'évaluation de la qualité de vie et des services en établissement a été amorcé, afin d'améliorer les connaissances sur le réseau et sur les besoins des personnes représentées qui y sont hébergées.

Des travaux préparatoires ont été réalisés en vue de la récupération informatique de données significatives contenues dans les dossiers physiques des personnes sous régime public. Le projet vise à enrichir les données informatisées sur les personnes protégées, au bénéfice des services de protection autant qu'à des fins d'analyse et de planification. Cette activité devrait se réaliser en 2002-2003.

Dans leur état actuel, les systèmes informatiques du Curateur public ne facilitent cependant pas le traitement de l'information. Le projet de refonte amorcé avec l'autorisation du Conseil du trésor (obtenue à la fin de l'année) apportera des améliorations sensibles à cet égard d'ici 2006. De plus, le Curateur public a jusqu'à présent peu investi en temps et en ressources pour développer les connaissances nécessaires à la planification de ses interventions et de ses politiques au regard de ses missions. Il devra le faire davantage dans l'avenir.

CHAPITRE 3 :
L'ADMINISTRATION PROVISOIRE DE BIENS NON RÉCLAMÉS

Le Curateur public assume cette fonction depuis 1948 pour les successions vacantes et certains autres biens de propriétaires inconnus ou introuvables ou de sociétés dissoutes. Depuis juillet 1999, une nouvelle gamme de produits financiers s'est ajoutée à son administration, faisant du Curateur public le guichet unique pour la récupération des biens non réclamés au Québec.

Les principaux biens de nature financière que les modifications législatives de 1999 ont ajoutés à la compétence du Curateur public sont les dépôts d'argent dans une caisse d'épargne et de crédit, le contenu des coffrets de sûreté situés dans un établissement financier, les sommes payables en vertu d'un contrat d'assurance sur la vie, les biens détenus en fidéicommis, les sommes payables pour le rachat de valeurs mobilières, les fonds et titres détenus par un courtier en valeurs mobilières pour le compte d'un client et les sommes payables en vertu d'un contrat ou d'un régime de rentes ou de retraite.

La loi oblige notamment les détenteurs et les débiteurs de biens non réclamés à faire une remise annuelle au Curateur public. Ils doivent alors produire un état contenant la description des biens et les renseignements nécessaires pour établir l'identité des ayants droit, leur adresse à leur dernier domicile connu ainsi que la nature et la source de leurs droits.

Le Curateur public récupère ces biens, les administre provisoirement et procède à leur liquidation, s'il y a lieu, pour en verser le reliquat aux ayants droit ou, à défaut, au ministre des Finances du Québec. Il a donc la responsabilité de rechercher et d'informer les ayants droit. Un ayant droit peut récupérer son bien auprès du Curateur public sans limite de temps, sauf dans le cas des successions non réclamées et des sommes inférieures à 500 $, où la période de réclamation est limitée à 10 ans.

Le Curateur public a consacré la deuxième orientation de son *Plan stratégique 2001-2004* à cette mission d'administration provisoire. Pour gérer de façon efficiente les biens non réclamés qui lui sont confiés, il s'est donné trois objectifs : d'abord, se doter des mécanismes requis pour récupérer les nouveaux biens ; ensuite, accroître les remises aux ayants droit ; et finalement, définir les conditions pour l'établissement d'une convention de performance et d'imputabilité entre la curatrice publique et le directeur général de l'administration provisoire des biens non réclamés.

Le chapitre qui suit présente les résultats relatifs à ces trois objectifs ainsi que l'information permettant de rendre compte de l'administration de tous les biens non réclamés et d'engagements formulés dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

3.1 LA RÉCUPÉRATION DES NOUVEAUX BIENS

■ **Objectif**

Mettre en place, d'ici avril 2002, l'ensemble des mécanismes requis pour récupérer et gérer les nouveaux biens non réclamés qui sont dorénavant sous l'administration provisoire du Curateur public.

■ **Résultat**

Mouvement des produits financiers

En 2001-2002, le Curateur public a ouvert 32 970 dossiers de produits financiers non réclamés. Il a reçu des détenteurs des actifs totalisant plus de 16 millions de dollars, alors qu'il a remis un montant de plus de 23 millions de dollars aux ayants droit ou à l'État.

TABLEAU 22

Mouvement des produits financiers, 2001-2002

Solde au 31 mars 2001	**22 933 000 $**
Réceptions	16 517 000 $
Remises	**(23 339 000 $)**
Solde au 31 mars 2002	**16 111 000 $**

TABLEAU 23

Provenance des produits financiers, 2001-2002

Assurances	**615 000 $**
Obligations	595 000 $
Dépôts en argent	**6 367 000 $**
Biens en fidéicommis	5 357 000 $
Actions	**1 919 000 $**
Autres biens en garde	3 000 $
Coffrets de sûreté	**877 000 $**
Regimes de retraite	784 000 $
Total des réceptions	**16 517 000 $**

Mécanismes mis en place

Dès 2000-2001, le Curateur public a fait connaître la loi aux établissements financiers et créé les outils informatiques et administratifs nécessaires pour gérer ces nouveaux biens non réclamés.

Il a ensuite préparé l'information destinée aux ayants droit et aux propriétaires des produits financiers qui lui sont remis. En mai 2001, le registre des biens sous administration provisoire était, à cette fin, diffusé sur le site Internet du Curateur public. Dans le mois qui a suivi, plus de 60 000 demandes de consultation ont été relevées, pour ensuite se fixer à une moyenne mensuelle de 9 275.

Des démarches associées à la recherche des ayants droit ont abouti à la conclusion d'ententes avec Communication-Québec et avec le Directeur de l'état civil. D'autres pourparlers ont été entrepris, notamment avec la Commission des valeurs mobilières du Québec et avec la Régie de l'assurance maladie du Québec.

3.2 LES SUCCESSIONS ET LES AUTRES BIENS NON RÉCLAMÉS

Ouverture et investigation

Dès qu'une succession non réclamée est signalée au Curateur public, celui-ci s'assure que le dossier est conforme à ses exigences, puis il procède à son ouverture. Pour certains biens, notamment ceux de propriétaires inconnus ou introuvables et ceux des successions non réclamées, il doit voir à l'identification des biens qui devront faire l'objet d'une administration provisoire et veiller à leur transport et à leur entreposage, s'il y a lieu. Les tableaux 24 et 25 indiquent le nombre de dossiers examinés.

TABLEAU 24
Nombre de nouveaux dossiers de successions et d'autres biens non réclamés ouverts, par catégorie

	2001-2002	2000-2001
	(Nombre)	(Nombre)
Successions non réclamées	**892**	**999**
Successions de personnes inaptes décédées	189	283
Sociétés dissoutes	**112**	**64**
Propriétaires inconnus ou introuvables	46	79
Total	**1 239**	**1 425**

TABLEAU 25
Investigations

	2001-2002	2000-2001
	(Nombre)	(Nombre)
Investigations à faire en début d'année	**342**	**667**
Nouvelles investigations	849	946
Investigations terminées	**879**	**1 271**
Investigations à faire en fin d'année	312	342

Pour cette catégorie de biens non réclamés placés depuis longtemps sous sa responsabilité, le Curateur public a cherché d'abord à accroître son efficacité en réduisant les délais de traitement.

- **Engagement**

  Pour ce qui est des nouvelles successions non réclamées, le Curateur public s'engage à dresser l'inventaire des biens dans un délai d'au plus six mois suivant l'ouverture du dossier.

- **Résultat**

En 2001-2002, le Curateur public a entrepris l'inventaire des biens dans 1 030 dossiers de successions non réclamées. De ce nombre, 806 ont été traités en six mois ou moins, si bien que l'objectif a été atteint à 78 % dans le cas des dossiers ayant fait l'objet d'une investigation.

Si l'on observe uniquement les dossiers dont l'investigation a commencé après le 31 mars 2001, on obtient alors un taux de réussite beaucoup plus élevé : 91 % de ceux dont l'investigation a commencé entre le 1er avril 2001 et le 31 mars 2002 ont été traités dans une période de six mois ou moins, tandis que seulement 52 % des dossiers déjà en cours d'investigation au 1er avril 2001 ont été réglés dans le délai prescrit.

Le résultat, relativement près de la norme fixée, nous paraît satisfaisant pour cette année. Le système d'exploitation des données informatisées sur les successions non réclamées étant en voie d'élaboration, nous n'avons toutefois aucune base de comparaison.

L'administration provisoire

Le Curateur public récupère, par la suite, les comptes bancaires, les polices d'assurance, les comptes à recevoir et les autres avoirs. Il procède à la liquidation des biens récupérés et à la vente des immeubles en s'assurant de protéger les droits des ayants droit et des créanciers dans la mesure du possible.

Le Curateur public dispose par vente aux enchères des meubles et des véhicules appartenant aux successions non réclamées ainsi que des biens récupérés dans les palais de justice et les postes de la Sûreté du Québec. Le produit de ces ventes est conservé pour fins de cession aux héritiers, aux ayants droit ou à l'État. Pendant l'année 2001-2002, il s'est tenu neuf ventes aux enchères, que le Curateur public avait annoncées par des avis dans les journaux. Elles ont entraîné des recettes totales de 391 000 $, incluant la valeur de certains biens appartenant à des personnes représentées. La majorité des biens vendus étaient toutefois de la catégorie des biens non réclamés.

La fermeture des dossiers

Lorsque tous les biens ont été liquidés, le processus de fermeture du dossier est enclenché. Le tableau 26 présente un sommaire des dossiers fermés, par catégorie.

Dans 69 % des dossiers fermés, la valeur de réalisation des actifs n'a pas été suffisante pour couvrir les honoraires du Curateur public, comparativement à 56 % l'année précédente. Dans ces cas, l'institution doit renoncer à ses honoraires de gestion. Les créanciers ont été partiellement remboursés dans 7 % des dossiers, contre 10 % des cas en 2000-2001. Les biens ont été remis aux ayants droit ou à l'État dans 22 % des cas, comparativement à 33 % au cours de l'exercice antérieur.

TABLEAU 26
Sommaire des dossiers de successions fermés, par catégorie

	2001-2002	2000-2001
	(Nombre)	(Nombre)
Remises aux ayants droit	**93**	**32**
Remises à l'État	112	319
Collocation partielle aux créanciers	**60**	**104**
Renonciation aux honoraires	635	599
Compétence déclinée*	**18**	**19**
Total	**918**	**1073**

* Ce sont notamment les cas où le Curateur public n'a pas à agir à titre de liquidateur et lorsqu'il décline compétence et remet la charge de liquidateur aux héritiers.

3.3 LA REMISE AUX AYANTS DROIT

En 1998, le rapport du Vérificateur général du Québec reprochait au Curateur public de ne pas déployer suffisamment d'efforts pour rendre justice aux ayants droit des successions ou d'autres biens non réclamés. Depuis lors, le Curateur public a appliqué diverses mesures pour redresser la situation. Il a pris un engagement formel à l'égard des ayants droit et des propriétaires et s'est fixé comme objectif d'accroître le nombre de remises.

- **Engagement**
  Dans le cas des biens sous administration provisoire, le Curateur public s'engage à en rechercher les propriétaires ou les ayants droit.

- **Objectif**
  Accroître de 5 % par année le nombre de remises effectuées aux ayants droit.

  Le Curateur public garantit la remise des biens non réclamés qu'il administre aux propriétaires ou aux ayants droit qui se manifestent dans les délais prescrits.

- **Résultat**

En 2001-2002, le Curateur public a agréé 1 933 réclamations de produits financiers, soit une augmentation de 56 % du nombre de remises effectuées l'année précédente. Parallèlement, on observe une augmentation de 191 % du nombre de dossiers de successions non réclamées (et d'autres biens) traités au cours de la dernière année (93, comparativement à 32 en 2000-2001).

Pour activer la recherche des ayants droit, le Curateur public a entrepris de nombreuses démarches. Le 8 mai 2001, il a conclu une entente administrative avec le Directeur de l'état civil afin de faciliter l'identification et la recherche de ces personnes dans toutes les catégories de biens non réclamés confiés à son administration.

TABLEAU 27
Remises aux ayants droit

	2001-2002	2000-2001
Produits financiers		
Nombre de réclamations agréées	**1933**	**1241**
Sommes remises aux ayants droit	4128000$	780000$
Successions et autres biens		
Nombre de réclamations agréées	93	32
Sommes remises aux ayants droit	**3364000$**	**2374000$**

Par la suite, il a été décidé de publier les avis de qualité dans trois quotidiens (*La Presse, Le Soleil* et *The Gazette)* plutôt que deux, comme auparavant. Le territoire québécois est donc désormais totalement couvert. De plus, ces avis sont aussi diffusés sur le site Internet du Curateur public, où les citoyens peuvent également consulter le registre public des biens sous administration provisoire.

3.4 UNE CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ

Dans son plan stratégique, le Curateur public s'est donné l'objectif suivant :

- **Objectif**
  D'ici avril 2002, définir les conditions permettant de convertir la Direction de l'administration provisoire des biens non réclamés en une agence gouvernementale liée au Curateur public par le biais d'une convention de performance et d'imputabilité et par une entente de gestion avec le Conseil du trésor, le cas échéant.

- **Résultat**

Les démarches entreprises au cours de l'exercice financier 2001-2002 ont permis d'obtenir, à compter d'avril 2002, un financement autonome pour la Direction générale de l'administration provisoire des biens non réclamés. Son équipe de gestion a aussi été renouvelée et le projet de réforme de son organisation et de ses systèmes amorcé.

Le projet de convention de performance et d'imputabilité est en cours d'élaboration. Sa mise en œuvre est prévue pour le mois d'avril 2003. Une étude des conditions nécessaires à sa mise en place est en cours. La direction générale entreprend une révision complète de ses processus de travail ainsi que des indicateurs de performance. Les négociations requises avec les organismes centraux pourront commencer en 2002-2003.

CHAPITRE 4 :
LA MODERNISATION DE LA GESTION DE L'INSTITUTION

Depuis près de trois ans, le Curateur public mène une réforme en faveur de la personne. Cette opération majeure entraine inévitablement une transformation de son organisation, condition essentielle à la pérennité des changements mis en œuvre. Les orientations du Curateur public ont été précisées. Des objectifs clairs ont été annoncés. Les engagements ont été rendus publics et le plan de redressement a déjà fait l'objet d'un suivi en commission parlementaire à deux reprises. Ce faisant, la gestion de l'institution s'inscrit totalement dans l'objectif de modernisation de l'administration publique.

À cet égard, le *Plan stratégique 2001-2004* articule, autour de trois axes d'intervention, sept objectifs en regard desquels les résultats de la première année sont présentés dans les pages qui suivent.

4.1 LA FORMATION ET L'INFORMATION

Le virage entrepris nécessite au premier chef la collaboration de tout le personnel. Les premiers objectifs que le Curateur public s'est donnés furent de stabiliser l'effectif en dotant les postes sur une base permanente, de professionnaliser l'équipe de protection des personnes inaptes et de susciter l'adhésion du personnel aux orientations et aux engagements de l'organisation par une formation et une information adéquates.

En 2001-2002, le Curateur public pouvait compter sur un effectif permanent de 466 postes autorisés ou équivalents en temps complet (ETC). Au 31 mars 2002, à cette norme administrative correspondait un total de 531 personnes à son emploi, soit 433 employés réguliers et 98 occasionnels.

Parmi ce personnel, 202 sont des employés professionnels, ce qui représente une hausse de 22 % par rapport à l'exercice précédent. Ces personnes sont issues de différents milieux, tels que la médecine, le droit, le travail social et la comptabilité, pour n'en nommer que quelques-uns.

De nombreux efforts ont été faits pour stabiliser l'effectif, en accroissant la proportion d'employés permanents. Pour y parvenir, le Curateur public a lancé 110 offres de mutation ou d'affectation au cours de l'année, en plus de tenir 13 concours de recrutement et cinq de promotion. Au 31 mars 2002, l'organisme comptait 433 employés permanents, soit une hausse de 40 % par rapport à l'an passé.

TABLEAU 28
Répartition du personnel permanent et occasionnel, au 31 mars 2002

Catégorie	Femmes		Hommes		Total
	(Nombre)	(%)	(Nombre)	(%)	(Nombre)
Haute direction	1	100	0	0	1
Cadres supérieurs	8	40	14	60	22
Cadres intermédiaires	1	33	2	67	3
Professionnels	132	66	70	34	202
Fonctionnaires	220	72	83	28	303
Total	362	68	169	32	531

La formation du personnel

En conséquence de la réforme, le Curateur public a dû renouveler considérablement son personnel et transformer ses pratiques. Dans ce contexte, il importe de maintenir à un haut niveau l'effort de formation pour l'accueil et l'intégration des nouveaux employés, d'une part et pour l'initiation aux problématiques et aux systèmes informatiques de l'institution, d'autre part.

■ **Objectif**

Poursuivre les efforts d'intégration et de formation du personnel en lui offrant notamment des sessions d'accueil ainsi que des activités de formation sur la tâche et sur l'utilisation des systèmes informatiques.

■ **Résultat**

Le Curateur public a consacré 12 713 heures-personnes à la formation et au perfectionnement du personnel en 2001-2002 ; 32 sessions ont touché 1 509 participants. Près de 60 % de ce temps de formation a été employé à mettre à jour les connaissances de quelque 400 personnes à l'application informatique utilisée dans l'organisme. Tous les employés ont suivi, par ailleurs, un cours d'initiation à l'Intranet du Curateur public : ce site présente les politiques et directives de l'institution, les formulaires ainsi qu'une information à jour sur l'évolution de la réforme et sur différents dossiers.

Le Curateur public a dépassé la norme établie par la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre* : il a doublé (de 1,25 % à 2,56 %) la proportion de sa masse salariale consacrée à des activités de formation à l'intention de son personnel durant l'année civile 2001. La somme dépensée a été de 592 832 $. Ce montant comprend les traitements (426 942 $) des participants aux activités admissibles, conformément à la réglementation.

TABLEAU 29
Activités de formation, 2001-2002

Sujets	Participants	Heures-personnes
	(Nombre)	
Accueil et intégration	202	1 277,5
Systeme informatique	439	7 560,0
Intranet	462	728,5
Bureautique	151	1 504,0
Domaine de la santé	79	567,0
Éthique	57	486,5
Gestion des plaintes	81	283,5
Autres	38	306,0
Total	**1 509**	**12 713,0**

Un cadre de gestion axé sur les résultats

■ **Objectif**

Faire en sorte que le Curateur public applique la gestion par résultats dès l'année 2001-2002, notamment en mettant à la disposition des gestionnaires l'instrumentation nécessaire ainsi que des activités de développement adaptées à leurs besoins.

■ **Résultat**

Au début d'avril 2001, l'institution a rendu publics son *Plan stratégique 2001-2004* ainsi que ses deux *Déclarations de services aux citoyens*. Des plans de mise en œuvre ont suivi afin de prévoir les conséquences de ces engagements sur l'organisation et de mesurer périodiquement le cheminement vers les objectifs fixés. Les plans d'action des directions ont été produits en juin 2001 et tous les gestionnaires ont reçu des attentes signifiées. Un premier examen collectif du chemin parcouru a été réalisé à l'automne 2001 et un second, à l'hiver 2002.

Plusieurs conditions de réussite de l'implantation de la *Loi sur l'administration publique* ont été définies : initier, sensibiliser et rallier le personnel à la gestion par résultats ; élaborer les systèmes d'information de gestion afin de mesurer les résultats atteints ; adapter les systèmes informatiques pour les rendre conformes aux nouveaux processus et pour faciliter la reddition de comptes.

■ **Objectif**

Faire en sorte, notamment au moyen d'activités d'information et de sensibilisation, que le personnel du Curateur public connaisse les engagements de l'institution et qu'il y adhère.

■ **Résultat**

Les gestionnaires et une partie du personnel avaient été consultés pendant la phase préparatoire du plan stratégique et des déclarations de services en 2000-2001. Immédiatement après l'adoption de ces documents, au début d'avril 2001, toutes les directions ont réuni leur personnel pour des sessions d'information.

Au cours du printemps et de l'été 2001, la curatrice publique a rencontré tous les employés qui le souhaitaient afin de prendre le pouls de l'organisation et de régler les sources de malaise éventuelles. Un rapport de cette tournée a été produit en septembre 2001. La curatrice publique l'a ensuite présenté à tous les gestionnaires et à tous les employés, en même temps que les suites qu'elle entendait lui donner. Le plan d'action a été déposé en novembre 2001.

Depuis février 2002, les engagements de la curatrice publique et les changements qui en découlent sont communiqués à tout le personnel sur le site Intranet de l'institution et ils font l'objet d'un suivi périodique.

■ **Objectif**

Se doter, d'ici avril 2002, de systèmes d'information de gestion pour appuyer la prise de décision à l'égard des ressources humaines, matérielles et financières, des programmes d'activités et des services du Curateur public.

■ **Résultat**

Le Curateur public a mis en service une instrumentation de gestion qui facilite la régulation des ressources humaines et financières ainsi que l'accès à certaines données sur les personnes protégées. Des suivis périodiques sont effectués et les gestionnaires y sont associés pour mieux planifier les besoins et l'évolution des ressources de l'organisation. Ces outils réunis ne constituent cependant pas un système. La réforme prévoit une refonte des systèmes et l'arrimage au système comptable du gouvernement, appelé GIRES, d'ici 2006. L'organisation doit donc attendre encore avant de disposer d'outils pleinement satisfaisants à cet égard.

4.2 DES SYSTÈMES MODERNES ET PERFORMANTS

Le plan stratégique du Curateur public s'appuie largement sur le recours aux technologies de l'information. Plusieurs objectifs ont été formulés à ce sujet, pour des raisons qui s'expliquent aisément.

La planification stratégique des technologies de l'information, en effet, est l'une des pierres angulaires de la réforme, la qualité et l'efficacité des services aux usagers étant en partie tributaires de la performance du traitement des données.

En 1991, le Curateur public adoptait un plan directeur informatique. Sa réalisation, échelonnée sur plusieurs années, s'est terminée en 1998. Malheureusement, toutes les fonctions prévues n'ont pas été livrées, notamment celles qui se rapportent aux caractéristiques des personnes protégées. L'organisme se retrouve donc aujourd'hui aux prises avec un système informatique qui ne lui permet pas de gérer convenablement sa mission et encore moins de soutenir l'implantation de la réforme entreprise en 1999.

Il existe un seul système pour les deux missions du Curateur public. De surcroît, il est impossible de le faire évoluer dans le sens des nouvelles orientations de l'organisme, notamment celles des services de protection et du nouveau cadre de gestion axé sur les résultats. Le besoin d'échanges électroniques avec d'autres organismes se fait aussi de plus en plus sentir.

Quant à la gestion de la sécurité des données, des mécanismes plus performants sont nécessaires, le Curateur public traitant quotidiennement quantité de renseignements confidentiels, de nature extrêmement sensible (des données nominatives, à teneur biomédicale, financière ou juridique).

■ **Objectif**

Élaborer, d'ici avril 2002, une stratégie visant à adapter le système informatique opérationnel aux nouveaux processus de gestion ainsi qu'à la gestion par résultats.

■ **Résultat**

Le 18 septembre 2001, le Curateur public a adopté son nouveau plan stratégique des technologies de l'information. Ce plan prévoit l'introduction d'un ensemble informatique composé de cinq systèmes : mission *Protection de personnes inaptes*, mission *Administration provisoire de biens non réclamés*, soutien aux missions, gestion des ressources et infrastructure informatique.

Les dépenses prévues sont de 17,7 millions de dollars en trois ans : 13,7 millions pour la mission *Protection* et 4,0 millions pour la mission *Administration provisoire de biens non réclamés*. La répartition annuelle est la suivante : 5,8 millions de dollars en 2002-2003 ; 7,6 millions en 2003-2004 et 4,3 millions en 2004-2005.

Le Conseil du trésor a donné son aval au projet à sa séance du 28 février 2002. Les crédits ont été prévus dans les documents budgétaires déposés à l'Assemblée nationale en mars 2002, au chapitre des crédits en capital, et présentés par le ministre en commission parlementaire lors de la défense des crédits. Le Curateur public a amorcé la planification des travaux.

4.3 LES COMMUNICATIONS PAR INTERNET

Les communications externes visent en premier lieu les usagers et les collaborateurs de tous les services qui requièrent leur contribution directe pour la réalisation des missions du Curateur public. Celui-ci respecte les orientations gouvernementales en offrant plusieurs modes d'accès aux citoyens.

Les formulaires dans Internet

- **Objectif**
  D'ici avril 2002, rendre disponibles dans Internet l'ensemble des formulaires du Curateur public destinés au grand public, aux représentants légaux et aux intervenants.

- **Objectif**
  D'ici avril 2004, faire en sorte que les formulaires les plus couramment utilisés par le grand public, les représentants légaux et les autres intervenants puissent être saisis à l'écran et acheminés par voie électronique au Curateur public.

- **Résultat**

Au 31 mars 2002, 10 des 34 formulaires offerts au grand public étaient diffusés sur le site Internet du Curateur public. Huit autres devaient s'y ajouter dans les semaines suivantes.

Les 10 premières pièces affichées dans Internet sont les versions française et anglaise des cinq formulaires associés au registre des biens sous administration provisoire. Dès que l'organisation sera prête à en faire le traitement, ils seront rendus interactifs, s'il y a lieu. Le Curateur public prévoit offrir, dès 2002-2003, la saisie à l'écran de certains d'entre eux. Il faudra cependant attendre la fin de la réforme pour franchir la troisième étape que constitue le retour des formulaires par voie électronique.

La consultation des registres

- **Engagement**
  Nous tenons à jour, conformément à la loi, les registres publics des régimes de protection en vigueur (...) et un registre public des biens non réclamés sous administration provisoire. Vous pouvez consulter ces registres de trois façons différentes : par téléphone, sur notre site Internet ou encore, en vous présentant à nos bureaux.

- **Résultat**

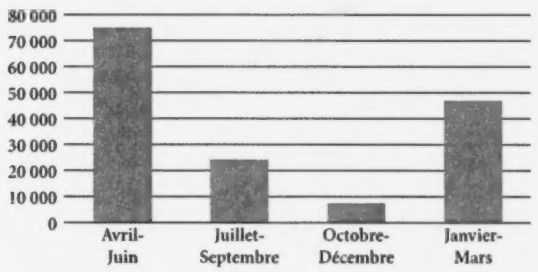
En 2001-2002, les registres publics offerts sur le site Internet du Curateur public ont fait l'objet de 162 273 consultations :

- 154 150 consultations du registre des biens sous administration provisoire ;
- 8 123 consultations des trois registres de personnes protégées : le registre des tutelles au mineur, le registre des tutelles et curatelles au majeur et le registre des mandats homologués donnés par une personne en prévision de son inaptitude.

Les personnes qui interrogent les registres en passant par les préposés aux renseignements téléphoniques ou les préposés à l'accueil dans les bureaux du Curateur public sont incluses dans ce résultat puisque ces employés les renseignent en consultant eux-mêmes les registres sur le site Internet.

La fréquentation des registres par Internet a connu deux sommets, en mai et en janvier, où se concentrent 63 % des consultations du registre des biens sous administration provisoire et 30 % des consultations des registres de personnes protégées. Le registre des biens a été lancé en mai : la publicité reçue lui a valu cette affluence, ce qui a aussitôt rejailli sur les registres de personnes. Une relance a été faite en janvier, avec le même effet, quoique atténué. Nous avons traité cinq plaintes associées aux registres publics en 2001-2002.

GRAPHIQUE 7
Nombre de consultations des registres de biens sous administration provisoire, de mai 2001 à mars 2002



4.4 UNE GESTION FINANCIÈRE RIGOUREUSE

Le budget de dépenses du Curateur public pour l'exercice financier 2001-2002 s'élevait à 38,2 millions de dollars et se répartissait ainsi :

- budget de dépenses associées aux crédits votés : 35,8 millions de dollars
- budget de dépenses associées aux crédits permanents : 2,4 millions de dollars.

Les dépenses réelles ont totalisé 36,8 millions de dollars au 31 mars 2002. Essentiellement lié aux inévitables délais de dotation, l'excédent budgétaire pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2002 se chiffre donc à 1,4 million de dollars.

Le budget d'immobilisations, entièrement financé par les crédits votés, s'élevait, quant à lui, à 2,4 millions de dollars. Les dépenses réelles à ce chapitre pendant l'exercice terminé le 31 mars 2002 ont été de 2,1 millions de dollars, ce qui entraîne un excédent budgétaire de 0,3 million. En vertu des dispositions de la *Loi sur l'administration publique*, le Curateur public est autorisé à reporter à l'exercice financier 2002-2003, à même ses crédits périmés, une somme équivalente à un maximum de 3 % du budget des crédits votés à l'origine. Ainsi, pour l'exercice financier 2002-2003, le Conseil du trésor a autorisé le report d'une somme de 1,1 million de dollars.

Quant aux revenus produits par le Curateur public et versés au Fonds consolidé du revenu, ils proviennent essentiellement de deux sources : la tarification de certains services aux usagers et la liquidation des biens non réclamés. Pour l'exercice 2001-2002, les revenus ainsi versés au Fonds consolidé du revenu ont totalisé 30,3 millions de dollars; l'augmentation par rapport à l'exercice 2000-2001 provient essentiellement des biens non réclamés liquidés, notamment des produits financiers non réclamés.

Voici l'etat des revenus et des depenses du Curateur public pour l'exercice terminé le 31 mars 2002.

REVENUS ET DÉPENSES

	2001-2002 $	2000-2001 $
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Honoraires de représentation des personnes et d'administration des biens	5 938 764	5 870 581
Honoraires de surveillance des curatelles et des tutelles privées	441 947	1 000 877
Total partiel	6 380 711	6 871 458
Honoraires non exigés*	1 497 962	1 166 688
Total partiel	4 882 749	5 704 770
Biens non réclamés liquidés**	25 229 385	5 985 459
Intérêts sur les avances aux comptes sous administration	117 769	173 763
Autres revenus	67 679	35 104
Total global	30 297 582	11 899 096
DÉPENSES ACQUITTÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements et avantages sociaux	25 617 167	23 576 311
Loyers	2 529 872	2 823 183
Services professionnels, administratifs et autres	2 487 193	2 513 736
Transport et communications	2 210 589	1 727 037
Fournitures et approvisionnements	325 680	453 239
Matériel et equipement	1 035 511	365 755
Entretien et reparations	275 899	274 357
Autres	29 878	180 026
Créances douteuses*	411 115	680 774
Amortissement	1 937 425	2 021 721
Total	36 860 329	34 616 139

* Les honoraires du Curateur public ne sont pas exigés ou sont radiés lorsque l'incapacité de payer des personnes est reconnue en vertu des critères établis ou lorsqu'il est impossible de récupérer le solde des dossiers déficitaires. La provision pour mauvaises créances est comptabilisée en prévision de la radiation éventuelle de tels soldes déficitaires.

** Les biens non réclamés liquidés correspondent aux sommes provenant de la liquidation des biens confiés à l'administration provisoire du Curateur public : ces sommes sont remises au ministre des Finances, en l'absence d'un propriétaire ou d'un ayant droit.

4.5 UNE GESTION QUI S'INSCRIT DANS LES ORIENTATIONS GOUVERNEMENTALES

Les programmes d'accès à l'égalité

Dans les activités de dotation qu'il a réalisées en 2001-2002, l'organisme s'est aussi employé à respecter, lorsque la situation le permettait, les orientations gouvernementales en matière d'accès à l'égalité en emploi des membres de communautés culturelles, des anglophones et des autochtones. À cet égard, depuis le 1er juin 1999, les ministères et organismes doivent tendre vers un taux d'embauche de 25 %.

La situation n'a pas permis au Curateur public d'atteindre le niveau fixé. La proportion de membres de communautés culturelles à l'emploi de l'organisme est restée la même que l'année précédente, soit 8,3 % de l'effectif total (45 personnes). Cet effectif comptait, par ailleurs, 1,3 % de personnes handicapées (sept personnes).

La politique linguistique

En 2001-2002, le Curateur public a exigé la révision linguistique de tous les documents à diffusion externe (dépliants, publications, site Internet, etc.) et a offert un soutien aux employés au moyen d'une chronique linguistique dans le journal interne, puis sur son site Intranet. De la formation linguistique est aussi offerte aux employés qui le requièrent.

À sa réunion du 21 mars 2002, le comité de la politique linguistique a procédé à la révision du plan d'action adopté en mai 2000, qui venait a échéance le 31 mars 2002. Il a tracé les grandes lignes de son plan d'action pour l'année 2002-2003, qui portera essentiellement sur les attentes signifiées aux cadres et aux employés quant à la connaissance et à l'utilisation du français, de même que sur le perfectionnement linguistique des employés.

La protection des renseignements personnels et l'accès à l'information

Le Curateur public accorde une grande importance à la protection des renseignements personnels dont il est le dépositaire. Il fonde son action sur deux lois : la *Loi sur le curateur public* et la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.*

Le Curateur public a formé son comité de protection des renseignements personnels en juin 1999. En septembre 2001, il a choisi d'en élargir le mandat afin d'accroître la cohérence de ses actions quant à la protection de ces renseignements et à la sécurité de l'information. Des responsabilités additionnelles concernant les orientations stratégiques et les priorités d'action relatives à la sécurité de l'information lui ont été confiées. Le comité a donc été chargé de l'adoption d'un plan d'organisation en cette matière, ainsi que du suivi de conformité à la *Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques dans l'administration gouvernementale* (CT-194055).

Le Curateur public détenant des renseignements confidentiels sur les personnes représentées et sur leurs biens pour les besoins de sa fonction, son premier souci est d'en protéger l'accès contre toute intrusion étrangère, le réservant au personnel désigné pour les services qui en découlent, tout en respectant le droit d'accès d'une personne représentée à son propre dossier ou à toute autre information utile la concernant. Il a pris des engagements à cet égard dans sa déclaration de services.

■ **Engagement**

Les renseignements qui sont consignés dans votre dossier sont strictement confidentiels. Parmi les membres de notre personnel, seuls ont accès à votre dossier ceux qui y sont autorisés pour leur travail.

■ **Résultat**

Au cours de l'exercice 2001-2002, le Curateur public a poursuivi les objectifs décrits dans le plan d'action en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information, et il a mis en place les mesures suivantes :

- Les employés du Curateur public ayant accès quotidiennement à des données personnelles dans le contexte de leurs fonctions ont reçu une formation adaptée à leurs besoins en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.
- Afin de s'assurer que les employés du Curateur public n'ont accès qu'aux dossiers physiques dont ils ont besoin pour remplir leurs fonctions, des profils d'accès particuliers, suivant la division des dossiers en plusieurs tomes, ont été définis et implantés. Le contrôle de ces accès se fait au moyen du système informatique.
- Conformément au plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels, un diagnostic de la conformité des profils d'accès aux renseignements nominatifs a été établi pour le fichier de surveillance des curateurs et des tuteurs privés. Il a permis de constater des lacunes en matière d'attribution et de contrôle des accès aux dossiers. Certaines recommandations seront mises en œuvre dès 2002-2003, notamment par l'implantation d'un cadre de gestion des accès aux dossiers physiques et informatiques. D'autres recommandations sont liées à des contraintes inhérentes au système informatique actuel et seront prises en compte dans la réalisation du plan stratégique des technologies de l'information.
- Enfin, dans son souci permanent de protéger les renseignements personnels, le Curateur public a maintenu des attentes particulières à ce sujet auprès de ses cadres afin qu'elles soient par la suite diffusées à l'ensemble de leurs employés respectifs.

Les demandes d'accès à l'information

Comme on l'a vu, la confidentialité des renseignements détenus par le Curateur public est régie par deux lois. La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après appelée *Loi sur l'accès*) s'applique à l'information que le Curateur public possède à titre d'organisme public. Ces données sont contenues notamment dans les dossiers des personnes représentées par un curateur ou un tuteur privé et dans ceux des personnes ayant un mandat en prévision d'inaptitude homologué; s'y ajoutent les documents administratifs de l'organisme (données budgétaires, dossiers des ressources humaines et des fournisseurs, rapports et études, etc.).

La *Loi sur le curateur public*, quant à elle, régit la confidentialité des renseignements contenus dans les dossiers que le Curateur public détient sur les personnes qu'il représente ou dont il administre les biens (dossiers des personnes sous régime de protection public et dossiers des biens non réclamés).

La confidentialité de ces dossiers est régie par une loi particulière, car le Curateur public les possède non pas à titre d'officier public, mais à titre de personne agissant ès qualité pour les citoyens qu'il représente.

En 2001-2002, le Curateur public a répondu à 369 demandes d'accès à l'information, comparativement à 464 en 2000-2001. De ce nombre, 241 ont été faites en vertu de la *Loi sur le curateur public*. Notons qu'il y a eu seulement deux cas de refus en raison du pouvoir discrétionnaire que l'article 52(4) de cette loi confère au Curateur public, soit quand il n'est pas dans l'intérêt de la personne représentée de permettre au requérant l'accès à l'information contenue dans son dossier.

Par ailleurs, le Curateur public a reçu 128 demandes formulées en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Le tableau 30 présente la répartition des demandes d'accès à l'information.

Pour l'ensemble des demandes traitées durant cette période, huit demandes de révision ont été présentées à la Commission d'accès à l'information.

TABLEAU 30
Demandes d'accès à l'information

	2001-2002	2000-2001
	(Nombre)	(Nombre)
Loi sur le curateur public	**241**	**206**
Loi sur l'accès	128	258
Total	**369**	**464**

TROISIÈME PARTIE : ÉTATS FINANCIERS

ÉTATS FINANCIERS
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2002

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers ci-joints du Curateur public du Québec et toute l'information contenue dans le rapport annuel sont la responsabilité de la direction et ont été approuvés par la curatrice publique.

Les états financiers ont été dressés par la direction, conformément aux conventions comptables décrites dans la note 2 afférente aux états financiers, lesquelles sont jugées appropriées dans les circonstances. Les états financiers renferment certains montants fondés sur l'utilisation d'estimations et de jugements. La direction a établi ces montants de manière raisonnable, afin d'assurer que les états financiers soient présentés fidèlement à tous les égards importants. La direction a également préparé l'information financière présentée ailleurs dans le rapport annuel et s'est assurée de sa concordance avec les états financiers.

Le Curateur public du Québec vise à maintenir des systèmes de contrôle interne comptables et administratifs adéquats et efficients. Ces systèmes ont pour objet de fournir un degré raisonnable d'assurance que l'information financière est pertinente et fiable et que l'actif de l'organisme est correctement comptabilisé et bien protégé. Dans le cadre de la réforme en cours, la curatrice publique a entrepris une révision des systèmes de contrôle interne. Les améliorations seront progressivement mises en place à compter de l'année 2002-2003.

La curatrice publique est chargée d'assurer que la direction assume ses responsabilités à l'égard de l'information financière et elle est l'ultime responsable de l'examen et de l'approbation des états financiers.

Le Curateur public reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers du Curateur public, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la curatrice publique du Québec pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

La curatrice publique du Québec,

Nicole Malo

La directrice générale de l'administration,

Monique Daigle

Le directeur des ressources financières et matérielles,

Pierre Roy

Montréal, le 25 octobre 2002

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan des fonds collectifs ainsi que le bilan du fonds nominatif du Curateur public du Québec au 31 mars 2002 et l'état du revenu net de placements des fonds collectifs ainsi que l'état de la variation des comptes sous administration des fonds collectifs de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe au Curateur public. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

À l'exception de ce qui est mentionné dans les paragraphes ci-dessous, ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des conventions comptables suivies et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Fonds nominatif

Comme le mentionne la note 2, le Curateur public comptabilise à la variation des comptes sous administration des fonds collectifs, les recettes et déboursés reliés aux actifs et passifs du fonds nominatif. Cependant, il ne comptabilise pas la variation intégrale du fonds nominatif. À mon avis, la comptabilisation complète de cette variation permettrait de présenter notamment l'ajout des actifs et des passifs confiés à l'administration du Curateur public et les remises faites par celui-ci à la fin de son administration ainsi que les gains ou pertes reliés aux actifs, matérialisés ou non. De plus, compte tenu que j'ai décelé des erreurs liées à l'intégralité d'éléments constatés au bilan du fonds nominatif, je n'ai pu m'assurer que tous les actifs et tous les passifs de ce fonds ont été comptabilisés au 31 mars 2002.

Fonds collectifs

Les déboursés de l'exercice totalisant 10 493 658 $ effectués à même les montants d'assistance-emploi versés directement aux mandataires, soit les personnes représentées ou les établissements qui gèrent ces sommes pour le compte du Curateur public auprès de ces personnes, ont été présentés à l'état de variation des comptes sous administration dans les déboursés d'hébergement et d'allocations pour menues dépenses. Considérant que le Curateur public n'a pas d'information sur ces déboursés dont il a la responsabilité, je n'ai pu vérifier que ces opérations ont effectivement eu lieu et qu'elles concernaient les personnes représentées. Par conséquent, je n'ai pu déterminer si des redressements étaient nécessaires au montant de ces déboursés.

À mon avis, à l'exception de l'effet des redressements éventuels aux fonds collectifs que j'aurais pu juger nécessaires dont il est question au paragraphe précédent, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des fonds collectifs du Curateur public du Québec au 31 mars 2002 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les conventions comptables énoncées à la note 2. Compte tenu de l'importance des répercussions que les problèmes mentionnés précédemment sont susceptibles d'avoir sur la situation financière du fonds nominatif et sa variation, il m'est impossible d'exprimer une opinion sur la fidélité de l'image donnée par l'état financier de ce fonds. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu de l'application prospective du changement fait à la comptabilisation au fonds nominatif des caisses des bénéficiaires expliqué à la note 3, ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Dans mon rapport du vérificateur sur les états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2001 présentés pour fins de comparaison, j'ai formulé des restrictions de même nature que celles mentionnées précédemment.

La vérificatrice générale par intérim,

Doris Paradis, CA

Québec, le 25 octobre 2002

FONDS COLLECTIFS
REVENU NET DE PLACEMENTS
Exercice terminé le 31 mars 2002

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenus	
	2002	2001	**2002**	2001
	$	$	**$**	$
REVENUS				
Intérêts sur obligations et placements temporaires	**3 607 035**	5 117 285	**1 966 406**	1 941 626
Dividendes	**–**	–	**–**	–
Gains (pertes) à la disposition de placements	**–**	–	**254 268**	(33 889)
	3 607 035	5 117 285	**2 220 674**	1 907 737
DÉPENSES				
Honoraires d'administration				
– fonds consolidé du revenu	**673 222**	665 197	**690 581**	652 065
Honoraires du gestionnaire des fonds	**47 358**	1 878	**–**	(1 960)
Taxes sur les honoraires d'administration et autres dépenses	**104 417**	105 220	**103 760**	97 973
Frais de garde et autres services	**58 865**	43 738	**50 395**	58 216
	883 862	816 033	**844 736**	806 294
Revenu net de placements	**2 723 173**	4 301 252	**1 375 938**	1 101 443
RÉPARTITION DU REVENU NET DE PLACEMENTS				
Comptes sous administration				
Curatelles et tutelles	**1 074 787**	1 913 437	**1 366 802**	1 084 450
Successions non réclamées et autres juridictions	**1 595 997**	2 319 509	**9 136**	16 993
Ministre des Finances	**52 389**	68 306	**–**	–
	2 723 173	4 301 252	**1 375 938**	1 101 443

Fonds diversifié		Fonds des régimes *enregistrés de retraite*		Total	
2002	2001	**2002**	2001	**2002**	2001
$	$	**$**	$	**$**	$
3233726	3265830	**192071**	41948	**8999238**	10366689
379428	329654	**–**	–	**379428**	329654
1683463	6342713	**13253**	–	**1950984**	6308824
5296617	9938197	**205324**	41948	**11329650**	17005167
1610115	1651379	**5744**	–	**2979662**	2968641
–	(5298)	**51118**	–	**98476**	(5380)
241920	248120	**–**	–	**450097**	451313
93939	81887	**1058**	669	**204257**	184510
1945974	1976088	**57920**	669	**3732492**	3599084
3350643	7962109	**147404**	41279	**7597158**	13406083
3339145	7928130	**–**	–	**5780734**	10926017
11498	33979	**147404**	41279	**1764035**	2411760
–	–	**–**	–	**52389**	68306
3350643	7962109	**147404**	41279	**7597158**	13406083

FONDS COLLECTIFS
VARIATION DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
Exercice terminé le 31 mars 2002

	Curatelles et tutelles		Successions non réclamées et autres juridictions		Biens appartenant à l'État	
	2002	2001	**2002**	2001	**2002**	2001
	$	$	**$**	$	**$**	$
Solde au début	**151 386 181**	158 335 941	**60 506 224**	36 932 665	**820 146**	775 454
Revenu net de placements	**5 780 734**	10 926 017	**1 731 634**	2 322 166	**32 401**	89 594
Variation des gains (pertes)						
non matérialisés [note 4]	**(719 736)**	(3 824 634)	**(48 997)**	11 023	**–**	–
	156 447 179	165 437 324	**62 188 861**	39 265 854	**852 547**	865 048
RECETTES						
Assistance-emploi						
perçue par le Curateur public	**37 238 376**	15 727 020	**1 509**	47	**–**	–
perçue par les mandataires	**10 493 658**	22 032 871	**–**	–	**–**	–
Pension de vieillesse	**36 581 112**	36 231 662	**42 945**	85 969	**–**	–
Autres pensions	**10 615 176**	8 566 576	**58 362**	213 075	**–**	–
Régie des rentes	**9 191 037**	9 045 312	**28 785**	80 258	**–**	–
Placements	**5 598 463**	3 943 950	**791 781**	251 211	**–**	–
Crédits de taxes et impôt	**5 369 980**	5 345 980	**888 230**	267 998	**–**	–
Comptes bancaires	**4 895 119**	5 897 107	**2 871 507**	5 048 535	**–**	–
Vente de biens	**3 233 526**	1 488 762	**2 682 099**	4 009 799	**86 053**	80 965
Remboursement des caisses des bénéficiaires	**2 858 723**	2 645 946	**74 023**	71 209	**–**	–
Héritage	**1 154 570**	1 582 884	**86 304**	73 857	**–**	–
Loyers	**901 699**	795 268	**115 125**	89 439	**–**	–
Société de l'assurance automobile du Québec	**410 796**	332 200	**19 387**	18 420	**–**	–
Encaissement de créances	**382 735**	808 770	**1 626 301**	2 024 866	**–**	–
Assurances	**358 378**	257 775	**165 735**	143 450	**–**	–
Compensations des pertes financières	**13 372**	69 822	**10 454**	142 457	**–**	–
Produits financiers	**–**	–	**9 493 280**	9 365 560	**–**	–
Régimes enregistrés de retraite	**–**	–	**185 241**	4 489 264	**–**	–
Autres recettes	**1 333 717**	1 068 031	**1 034 702**	1 074 211	**73 454**	88 478
	130 630 437	115 839 936	**20 175 770**	27 449 625	**159 507**	169 443

	Curatelles et tutelles		Successions non réclamées et autres juridictions		Biens appartenant à l'État	
	2002 $	2001 $	2002 $	2001 $	2002 $	2001 $
DÉBOURSÉS						
Hébergement et allocations pour menues dépenses						
payés par le Curateur public	**86 738 336**	69 604 430	**751**	182	**–**	–
payés par les mandataires	**10 493 658**	22 032 871	**–**	–	**–**	–
Impôt	**2 534 586**	1 899 137	**314 067**	372 024	**–**	–
Frais médicaux	**1 959 392**	1 200 758	**–**	–	**–**	–
Paiement de créances	**1 797 572**	1 964 264	**1 067 928**	584 997	**–**	–
Achat de biens	**991 774**	729 292	**–**	–	**–**	–
Honoraires	**968 433**	1 053 750	**77 988**	24 519	**1 355**	(720)
Services publics	**656 011**	615 804	**8 988**	30 874	**–**	–
Frais légaux	**556 522**	566 578	**119 544**	200 156	**–**	–
Taxes foncières et autres	**466 609**	500 910	**230 274**	114 784	**–**	–
Entretien et réparations – immeubles	**458 090**	524 763	**56 510**	53 620	**–**	–
Primes d'assurances	**336 987**	298 861	**99 692**	90 513	**–**	–
Arrangements préalables de services funéraires	**153 676**	115 627	**–**	–	**–**	–
Autres déboursés	**3 308 474**	2 723 864	**2 380 491**	3 254 590	**51 271**	43 199
	111 420 120	103 830 909	**4 356 233**	4 726 259	**52 626**	42 479
Remise de biens aux ayants droit	**17 684 908**	21 643 770	**7 491 775**	3 153 504	**2 292**	620
Transfert – comptes des curatelles et tutelles non réclamés [note 5]	**1 914 373**	4 512 813	**(1 914 373)**	(4 512 813)	**–**	–
Transfert de sommes provenant de la liquidation de biens à « Comptes à payer au ministre des Finances » [note 6]	**100 671**	14 082	**26 180 520**	3 522 235	**150 577**	171 246
Transfert de « Comptes à payer au ministre des Finances » [note 6]	**(40 185)**	(110 495)	**(892 351)**	(679 930)	**–**	–
	19 659 767	26 060 170	**30 865 571**	1 482 996	**152 869**	171 866
Solde à la fin	**155 997 729**	151 386 181	**47 142 827**	60 506 224	**806 559**	820 146

FONDS COLLECTIFS
BILAN
Au 31 mars 2002

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenus	
	2002 $	2001 $	2002 $	2001 $
ACTIF				
Encaisse	11 286 365	5 746 535	717 633	323 957
Placements temporaires [note 8]	79 448 896	91 782 055	–	–
Intérêts courus sur obligations et placements temporaires et dividendes à recevoir	237 909	1 023 497	621 520	648 328
Obligations	–	–	33 724 856	33 173 477
Actions	–	–	–	–
Titres hypothécaires	–	–	–	–
À recevoir du fonds de revenus, sans intérêt, ni modalité de remboursement	185 972	124 659	–	–
À recevoir du fonds diversifié, sans intérêt, ni modalité de remboursement	183 249	181 039	–	–
	91 342 391	98 857 785	35 064 009	34 145 762
PASSIF				
Créditeurs	113 335	124 326	4 676	3 391
Dû au fonds consolidé du revenu, sans intérêt, ni modalité de remboursement	598 016	2 627 371	–	–
Dû au fonds d'encaisse, sans intérêt, ni modalité de remboursement	–	–	185 972	124 659
Dû au fonds diversifié, sans intérêt, ni modalité de remboursement	–	–	–	85 105
Comptes à payer au ministre des Finances [note 6]	8 441 486	2 284 513	–	–
	9 152 837	5 036 210	190 648	213 155
Comptes sous administration				
Curatelles et tutelles	38 600 970	38 029 238	34 873 361	33 475 160
Successions non réclamées et autres juridictions	42 782 025	54 972 191	–	457 447
Biens appartenant à l'État [note 7]	806 559	820 146	–	–
	82 189 554	93 821 575	34 873 361	33 932 607
	91 342 391	98 857 785	35 064 009	34 145 762

ÉVENTUALITÉS [note 11]

Accepté et approuvé,

La curatrice publique du Québec

Fonds diversifié		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
2002 $	2001 $	2002 $	2001 $	2002 $	2001 $
1048922	3211687	22661	503930	13075581	9786109
–	–	1223656	74837	80672552	91856892
1079845	1003279	50178	90539	1989452	2765643
50133318	53619101	3043171	3875292	86901345	90667870
29084730	24808826	–	–	29084730	24808826
1455853	–	–	–	1455853	–
–	85105	–	–	185972	209764
–	–	–	–	183249	181039
82802668	82727998	4339666	4544598	213548734	220276143
69093	2133188	5792	–	192896	2260905
–	–	–	–	598016	2627371
183249	181039	–	–	369221	305698
–	–	–	–	–	85105
–	–	–	–	8441486	2284513
252342	2314227	5792	–	9601619	7563592
82523398	79881783	–	–	155997729	151386181
26928	531983	4333874	4544598	47142827	60506224
–	–	–	–	806559	820146
82550326	80413771	4333874	4544598	203947115	212712551
82802668	82727998	4339666	4544598	213548734	220276143

FONDS NOMINATIF
BILAN
Au 31 mars 2002

	Curatelles et tutelles	Successions non réclamées et autres juridictions	Total	
	2002 $	2002 $	2002 $	2001 $
ACTIF				
Immeubles	20 791 102	9 068 008	29 859 110	30 712 638
Encaisse et dépôts à terme [note 3]	14 010 794	786 964	14 797 758	8 861 824
Actions et placements divers	9 697 560	3 298 868	12 996 428	11 161 192
Obligations	3 484 892	1 024 994	4 509 886	3 293 712
REER, REA, FERR	5 709 460	213 527	5 922 987	4 867 633
Valeur de rachat des polices d'assurance-vie	2 265 838	–	2 265 838	2 358 510
Billets et autres créances à recevoir [note 9]	976 366	1 371 438	2 347 804	1 053 437
Objets de valeurs et biens en entrepôt [note 9]	665 952	44 795	710 747	662 904
Véhicules automobiles	374 716	16 065	390 781	322 285
Prêts hypothécaires [note 9]	225 200	58 000	283 200	147 359
Autres actifs [note 9]	2 102 044	28 001	2 130 045	1 772 481
	60 303 924	15 910 660	76 214 584	65 213 975
PASSIF [note 9]				
Créditeurs	8 112 682	36 671 927	44 784 609	22 606 183
Emprunts hypothécaires	1 281 571	3 818 421	5 099 992	6 284 459
Dépôts sur offres d'achat	52 866	44 738	97 604	95 658
	9 447 119	40 535 086	49 982 205	28 986 300
AVOIR (DÉFICIT)	50 856 805	(24 624 426)	26 232 379	36 227 675
	60 303 924	15 910 660	76 214 584	65 213 975

ÉVENTUALITÉS [note 11]

Accepté et approuvé,

La curatrice publique du Québec

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 mars 2002

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

Le Curateur public est une personne nommée par le gouvernement en vertu de la *Loi sur le curateur public* (L.R.Q., chapitre C-81).

Les fonctions du Curateur public sont principalement :

- de représenter les personnes majeures jugées inaptes à divers degrés afin d'assurer leur bien-être moral et matériel et de protéger leurs droits ;
- de surveiller, d'informer et d'assister dans leur administration les curateurs et les tuteurs privés qui ont été désignés pour représenter des personnes majeures jugées inaptes ; le Curateur public remplit un rôle identique auprès des tuteurs des mineurs en plus d'assumer lui-même parfois la tutelle des biens des mineurs ;
- d'assumer l'administration de certaines successions non réclamées, d'assumer l'administration provisoire des biens sans maître, des biens dont les propriétaires sont inconnus ou introuvables, des biens délaissés par des personnes morales dissoutes et par des administrateurs du bien d'autrui, et enfin, des biens qui ne sont pas réclamés par leurs propriétaires légitimes en temps opportun.

Le Curateur public perçoit des honoraires pour l'administration des biens qui lui sont confiés, la surveillance des curatelles et tutelles privées, la gestion des portefeuilles collectifs et les autres fonctions qui lui sont confiées par la loi.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers du Curateur public ont été préparés selon la méthode de la comptabilité d'exercice et les conventions comptables énoncées ci-après. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations. L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait pas de renseignements supplémentaires utiles pour la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'exercice.

Comptabilité par fonds

Le Curateur public utilise des fonds collectifs et un fonds nominatif pour présenter les opérations relatives à la représentation des personnes et à l'administration des biens. Le fonds nominatif présente le montant des actifs et des passifs autres que les liquidités et quasi-liquidités qu'il gère collectivement, ces dernières étant plutôt incorporées dans les fonds collectifs. Les liquidités et quasi-liquidités des fonds collectifs sont réparties en quatre fonds : un fonds d'encaisse, un fonds de revenus, un fonds diversifié et un fonds des régimes enregistrés de retraite.

Fonds collectifs

Les placements sont comptabilisés à la juste valeur, fixée de la manière suivante :

- Les titres du marché monétaire sont inscrits au coût qui, majoré des intérêts courus, se rapproche de la juste valeur ;
- Les obligations sont évaluées à partir des cours obtenus de courtiers en valeurs mobilières reconnus ;
- Les titres cotés en bourse sont évalués au cours du marché, soit le cours vendeur de clôture de la bourse accréditée où le titre correspondant est le plus négocié ;
- Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen. La différence entre la juste valeur et le coût d'acquisition des placements est comptabilisée comme gain (perte) non matérialisé sur placements.

Les recettes, les déboursés et les remises de biens présentés dans l'état de variation des comptes sous administration sont enregistrés selon la méthode de la comptabilité de caisse, à l'exception des honoraires versés au fonds consolidé du revenu.

Le revenu net de placements du fonds d'encaisse, après déduction des sommes à payer au ministre des Finances, est crédité mensuellement aux comptes des curatelles et tutelles, des successions non réclamées et des autres juridictions, et des biens appartenant à l'État. Les revenus nets du fonds de revenus sont versés mensuellement dans le fonds d'encaisse au compte de chaque détenteur de parts. Les revenus nets du fonds diversifié sont réinvestis mensuellement au compte de chaque détenteur de parts dans ce fonds.

Les sommes payables non réclamées et exigibles provenant des débiteurs ou détenteurs d'un contrat ou d'un régime de rentes ou de retraite, à l'exception des prestations visées par la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, doivent être remises au Curateur public. Ainsi, en juin 2000, le Curateur public a créé un fonds des régimes enregistrés de retraite et a désigné un trust agissant comme fiduciaire. Celui-ci est chargé de recueillir les sommes mentionnées précédemment lorsque les montants sont égaux ou supérieurs à 1 000 $.

Fonds nominatif

Les actifs et passifs administrés pour autrui autres que ceux des fonds collectifs sont comptabilisés au moment de l'établissement de la juridiction du Curateur public et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. Les recettes et les déboursés sont portés à l'état de variation des comptes sous administration des fonds collectifs au moment de l'encaissement ou du décaissement.

Les différents éléments d'actif sont évalués comme suit :

- **Immeubles**
  Les immeubles, à la valeur d'évaluation foncière uniformisée.
- **Encaisse et dépôts à terme**
  L'encaisse, le montant des caisses des bénéficiaires détenu au nom des personnes représentées sous curatelle ou tutelle dans les établissements de santé et de services sociaux et les dépôts à terme, au coût d'acquisition.
- **Actions et placements divers**
  Les actions et placements divers, au cours vendeur de clôture de la bourse accréditée où le titre correspondant est le plus négocié ; les fonds mutuels, à la valeur liquidative.
- **Obligations**
  Les obligations sont évaluées à partir des cours obtenus de courtiers en valeurs mobilières reconnus, à l'exception des obligations d'épargne du Canada et du Québec qui sont évaluées à la valeur nominale.
- **Valeur de rachat des polices d'assurance-vie**
  La valeur de rachat des polices d'assurance-vie, incluant les dividendes à recevoir, à la valeur de réalisation, nette des emprunts, en début de juridiction. Par la suite, cette valeur tient compte des encaissements de dividendes à recevoir et des remboursements d'emprunts existants en début de juridiction.
- **Objets de valeur et biens en entrepôt**
  Les objets de valeur et les biens en entrepôt sont évalués à la valeur de réalisation en début de juridiction.
- **Billets et autres créances à recevoir, véhicules automobiles, prêts hypothécaires et autres actifs**
  Les billets et autres créances à recevoir, les véhicules automobiles, les prêts hypothécaires et les autres actifs, à la valeur de réalisation.
- **REER, REA, FERR**
  Les REER, les REA et les FERR sont évalués à leur juste valeur et de la même façon que les éléments d'actif hors REER (actions, placements divers, obligations, fonds mutuels) mentionnés ci-dessus, sauf pour les dépôts à terme qui sont évalués au coût d'acquisition incluant les intérêts qui s'y rapportent.

Le cas échéant, lorsque la valeur des différents éléments d'actif ne peut être déterminée au prix d'un effort raisonnable, elle est inscrite à 1 $.

Aucun impôt latent découlant de la réalisation de ces actifs n'est comptabilisé en diminution de la valeur des actifs ci-haut énumérés.

3. MODIFICATION COMPTABLE – FONDS NOMINATIF

À compter de cet exercice, le Curateur public présente au bilan le montant des caisses des bénéficiaires détenu au nom des personnes représentées sous curatelle ou tutelle dans les établissements de santé et de services sociaux. Auparavant, le montant des caisses des bénéficiaires n'était pas présenté.

Cette modification, appliquée prospectivement, a pour effet d'augmenter l'encaisse, les dépôts à terme et l'avoir d'un montant de 3 232 620 $.

4. GAINS (PERTES) NON MATÉRIALISÉS – FONDS COLLECTIFS

	Fonds de revenus		Fonds diversifié		Fonds des régimes enregistrés de retraite	
	2002 $	2001 $	2002 $	2001 $	2002 $	2001 $
Gains (pertes) cumulés non matérialisés sur placements au début de l'exercice	**455 327**	(695 422)	**877 928**	5 856 805	**14 517**	–
Gains (pertes) non matérialisés sur placements, découlant des fluctuations de la juste valeur au cours de l'exercice	**(285 398)**	1 150 749	**(437 735)**	(4 978 877)	**(45 600)**	14 517
Gains (pertes) cumulés non matérialisés sur placements à la fin de l'exercice	**169 929**	455 327	**440 193**	877 928	**(31 083)**	14 517
Coût des obligations	**33 554 927**	32 718 150	**50 541 627**	53 393 746	**3 074 253**	3 860 776
Coût des actions	**–**	–	**28 203 375**	24 156 253	**–**	–
Coût des titres hypothécaires	**–**	–	**1 488 705**	–	**–**	–

5. COMPTES DES CURATELLES ET TUTELLES NON RÉCLAMÉS – FONDS COLLECTIFS

Les soldes des dossiers des personnes représentées décédées sont transférés aux successions non réclamées, six mois après leur décès lorsqu'il n'y a pas d'héritiers.

6. COMPTES À PAYER AU MINISTRE DES FINANCES – FONDS COLLECTIFS

En l'absence d'un bénéficiaire et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, les sommes provenant de la liquidation des biens doivent être remises au ministre des Finances. Ces sommes sont présentées comme comptes à payer au ministre des Finances jusqu'à ce que le Curateur public les lui remette.

Lorsque des bénéficiaires ont le droit de récupérer des sommes ainsi remises au ministre des Finances, les sommes à remettre, avec les intérêts prévus par la loi, sont portées en diminution des comptes à payer au ministre des Finances.

7. BIENS APPARTENANT À L'ÉTAT – FONDS COLLECTIFS

Les biens appartenant à l'État comprennent les biens confiés à l'administration provisoire du Curateur public et dévolus à l'État avant le 1er juillet 1999 ainsi que des biens devenus propriété de l'État par confiscation definitive. Les sommes gérées collectivement relatives aux dossiers administrés pour le compte de l'État sont présentées au bilan des fonds collectifs. À la fin de l'administration, elles sont remises au ministre des Finances.

8. PLACEMENTS TEMPORAIRES – FONDS COLLECTIFS

Les placements temporaires incluent des bons du Trésor, des billets escomptés, des obligations ainsi que des acceptations bancaires. Les taux d'intérêt varient de 1,88 % à 5,38 %. Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en janvier 2003.

9. BILAN DU FONDS NOMINATIF

Actif

Billets et autres créances à recevoir – Prêts hypothécaires

Une provision pour mauvaises créances de 2 740 287 $ [1 418 993 $ en 2001] a été déduite du solde des billets et autres créances à recevoir, ainsi que des prêts hypothécaires afin de refléter la valeur de réalisation nette.

Objets de valeur et biens en entrepôt

Le montant des biens meubles en garde chez un tiers et au domicile de la personne représentée n'est pas présenté.

Autres actifs

Les autres actifs incluent notamment les arrangements préalables de services funéraires au montant de 2 067 196 $ [1 739 242 $ en 2001] détenus par les personnes représentées sous curatelle ou tutelle.

Passif

L'article 43 de la *Loi sur le curateur public* stipule que « le curateur public doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines dont il est chargé de l'administration. Il n'est responsable des dettes relatives à un patrimoine qu'il administre que jusqu'à concurrence de la valeur des biens de ce patrimoine ».

À cet égard, il convient de préciser que le passif illustré dans ce bilan représente celui que le Curateur public gère et non le passif qu'il a la responsabilité légale de payer.

10. INSTRUMENTS FINANCIERS – FONDS COLLECTIFS

Actifs et passifs financiers à court terme

Les valeurs comptables des éléments à court terme de l'actif et du passif sont comparables aux justes valeurs en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

Obligations, actions et titres hypothécaires

Les obligations, les actions et les titres hypothécaires dans le fonds de revenus, le fonds diversifié et le fonds des régimes enregistrés de retraite sont comptabilisés à leur juste valeur. Les obligations sont concentrées dans des titres gouvernementaux, municipaux et de sociétés ayant une échéance de moins de 31 ans et portant intérêt à des taux variant de 5,00 % à 9,75 %.

Le Curateur public n'estime pas être exposé à une concentration importante du risque de crédit puisque les placements sont investis dans différents titres gouvernementaux et municipaux ainsi que dans des obligations et des actions de plusieurs sociétés canadiennes importantes.

11. ÉVENTUALITÉS

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires entamées contre le Curateur public sont actuellement en cours. Le Curateur public ne peut se prononcer sur l'issue de ces litiges, ni estimer la valeur des compensations financières.

12. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2001 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2002.

QUATRIÈME PARTIE : ANNEXES

ANNEXE 1
L'ORGANISATION DU CURATEUR PUBLIC

Le Curateur public du Québec est dirigé par la curatrice publique, assistée par un comité de direction.

Les organes de décision
Le comité de direction a pour fonction de planifier et de coordonner les dossiers stratégiques, conformément aux orientations gouvernementales et aux objectifs spécifiques qui s'appliquent. Pour remplir son mandat, il prend notamment appui sur trois comités de gestion : le comité de gestion de la protection, le comité de gestion de l'administration provisoire des biens non réclamés et le comité de gestion de l'administration.

Le comité de direction se compose de la curatrice publique, qui en assume la présidence, et des gestionnaires suivants : la secrétaire générale, la directrice des services juridiques et du greffe, le directeur du bureau des plaintes et des communications, le directeur de la planification, le directeur général de la protection, un directeur territorial désigné par rotation, la directrice générale de l'administration et le directeur général de l'administration provisoire des biens non réclamés.

La structure administrative
La structure administrative du Curateur public a évolué au cours de l'année pour faciliter la cohérence des activités de protection des personnes inaptes sur tout le territoire. C'est ainsi que la Direction générale de la protection a été créée, pour chapeauter sept directions dans différents aspects de la protection.

La nomination d'un administrateur d'État d'expérience à ce poste vient appuyer la réalisation de la phase II de la réforme, qui donnera au Curateur public des outils et des mécanismes de gestion modernes afin d'offrir un meilleur service aux citoyens.

Les services directs aux citoyens
Le Curateur public rend des services directs aux citoyens du Québec : en administrant les régimes de protection publics et en surveillant les régimes de protection privés; en administrant provisoirement les biens non réclamés et en les remettant aux ayants droit ou au Trésor public, le cas échéant.

La Direction générale de la protection
Le secteur de la protection doit relever des défis colossaux pour mener à bien la réforme, dans une dynamique d'interdépendance entre les directions territoriales et l'administration centrale et dans un encadrement où prime la coordination.

C'est pour soutenir et faciliter ces chantiers que les quatre directions territoriales, la Direction de l'administration des patrimoines, la Direction médicale et du consentement aux soins ainsi que la Direction de la coordination, du développement et du soutien aux opérations ont été regroupées sous la même Direction générale de la protection. Dans le contexte de la réforme du Curateur public, celle-ci a le mandat d'en réaliser la seconde phase et d'assurer des services de qualité.

La Direction de la coordination, du développement et du soutien aux opérations
La Direction de la coordination, du développement et du soutien aux opérations fournit des services d'appui à l'ensemble des autres directions, lorsqu'une coordination centrale est requise.

Les directions territoriales
Les quatre directions créées en juillet 1999 ont pour fonction d'offrir les services de protection du Curateur public sur leur territoire, suivant les pouvoirs et les obligations que la loi énonce pour chacun des régimes en vigueur, et de représenter l'institution auprès des citoyens. Elles doivent s'assurer que toutes les demandes de protection sont traitées avec promptitude et équité. Pour servir leur vaste territoire, les directions situées à l'extérieur de Montréal ont en outre ouvert des points de service dans certains centres urbains régionaux. D'autres sont implantés dans certains établissements du réseau de la santé et des services sociaux qui hébergent un nombre important de personnes représentées. Leur répartition géographique est présentée au tableau 31.

TABLEAU 31
Points de service rattachés aux directions régionales, au 31 mars 2002

Territoire	Siège de la direction	Points de service dans la communauté	Points de service en établissement
Montréal	Montréal		Louis-H. Lafontaine
			Rivière-des-Prairies
			Douglas
Sud	Longueuil	Victoriaville (ouvert le 8 avril 2002)	Saint-Julien, Bernierville
		Sherbrooke	(fermé le 5 avril 2002)
Nord	Saint-Jérôme	Trois-Rivières	
		Gatineau	
		Rouyn-Noranda	
		L'Annonciation (centre Antoine-Labelle)	
Est	Québec	Saguenay	Robert-Giffard
		Rimouski	

La Direction médicale et du consentement aux soins
La Direction médicale et du consentement aux soins a été progressivement mise en place à la fin de l'exercice financier, sous l'autorité du directeur général de la protection. Elle remplace l'unité de consentement aux soins de manière à donner plus de cohérence aux interventions du Curateur public dans le domaine biomédical.

Le *Code civil du Québec* stipule que tout citoyen doit pouvoir donner un consentement libre et éclairé aux soins médicaux qu'on lui propose. Cependant, lorsqu'une personne déclarée inapte n'est pas en mesure de le faire, la loi autorise son tuteur ou son curateur à y consentir à sa place.

Au nom des citoyens représentés incapables de le faire eux-mêmes et dans leur seul intérêt, la Direction médicale et du consentement aux soins traite les demandes faites par le réseau de la santé et des services sociaux et formule une recommandation au Curateur public ou à son représentant, qui donne ou refuse son accord. Ces demandes se rapportent à l'hébergement, aux soins médicaux, ou encore à la participation à un programme de recherche.

En plus de traiter les demandes de consentement à des soins, la nouvelle direction assure le service de garde. Elle conseille l'organisation sur ses orientations et sur ses stratégies d'intervention dans le domaine biomédical et participe aux réflexions sur les enjeux sociétaux et éthiques. Elle est partie prenante au développement et à l'implantation de mécanismes de concertation avec le milieu médical. Elle participe aussi à la formation du personnel du Curateur public et à la transmission d'information aux intervenants du réseau de la santé et des services sociaux.

La Direction de l'administration des patrimoines
Cette direction centrale offre tous les services indispensables à la gestion du patrimoine des citoyens sous régime de protection public. Elle travaille de concert avec les directions territoriales qui sont responsables du budget de dépenses des personnes représentées. Elle assure notamment la perception et l'encaissement de leurs prestations et de leurs allocations, voit au paiement de leurs frais d'hébergement, de leurs comptes courants et de leurs menues dépenses.

La direction produit les déclarations fiscales des personnes représentées, traite les avis de cotisation et s'assure d'obtenir les pièces d'identité nécessaires ou requises par la loi. Elle gère leurs assurances, leurs placements et leurs immeubles, en plus de voir à l'entreposage de leurs biens meubles, s'il y a lieu. Elle supervise également les ventes à l'encan, confiées à l'entreprise privée. Cette direction a aussi la responsabilité de produire les redditions de comptes et de faire la remise des biens aux ayants droit. Enfin, elle veille à l'enregistrement des effets négociables et au recouvrement des sommes dues.

La Direction générale de l'administration provisoire des biens non réclamés
La Direction des successions non réclamées et la Direction des produits financiers non réclamés administrent les grandes catégories de biens non réclamés que la loi confie au Curateur public. Elles sont réunies au sein de la Direction générale de l'administration provisoire des biens non réclamés.

Le Curateur public forme, en effet, le point de convergence et le guichet unique où les détenteurs remettent les biens non réclamés et où les citoyens peuvent récupérer leurs avoirs dans les limites de temps prescrites. Il procède à la recherche des ayants droit dans les dossiers qui comportent une somme excédentaire. Lorsque les propriétaires et les ayants droit restent introuvables, il liquide ces biens et en verse le produit au Trésor public.

Les directions de soutien aux missions

Les services de soutien conseil à la direction du Curateur public regroupent le Secrétariat général, le Bureau des plaintes et la Direction des communications, la Vérification interne, la Direction de la planification, de même que la Direction des services juridiques et du greffe. Ils assistent et conseillent le Curateur public et ses différentes directions dans leurs relations avec les clientèles. Ces services appuient en outre le Curateur public dans le développement et le rayonnement de l'institution.

Le Secrétariat général

Le Secrétariat général assume un rôle de coordination et de soutien. Il assiste et conseille la curatrice publique et l'ensemble des gestionnaires dans la conduite des affaires courantes. À cette fin, il voit à la gestion du bureau de la curatrice publique et assure la liaison entre celle-ci, les directions de l'organisme, le cabinet ministériel et les organismes centraux.

Le Secrétariat général est aussi chargé de concevoir et de réviser les politiques du Curateur public envers les usagers. Cette fonction a été créée à l'automne 2001, l'ensemble des politiques de l'organisme en matière de protection devant être revues pour asseoir la réforme sur des bases solides et pour assurer la cohérence des interventions partout sur le territoire, de même que sur les questions communes à ses deux missions.

C'est aussi le Secrétariat général qui a la responsabilité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Il applique les lois qui régissent ces champs d'activité. Il exerce un rôle conseil en cette matière, en plus de veiller au traitement des demandes d'accès.

Le Bureau des plaintes et la Direction des communications

Cette direction résulte de la fusion du Service des communications avec la Direction des relations avec les clientèles et leur milieu. Elle a été conçue pour élaborer une approche de communications encore plus intégrée à l'intention des diverses clientèles et des partenaires de l'organisation.

Par ailleurs, il est important que les citoyens, et les usagers en particulier, repèrent facilement l'unité responsable du traitement des plaintes. La dénomination de la direction traduit clairement cette fonction essentielle.

Le Bureau des plaintes a pour mandat de vérifier et d'analyser toute plainte provenant d'un usager, d'un citoyen ou d'un organisme à l'égard d'une décision ou d'un service du Curateur public et de s'assurer des correctifs appropriés. Il contribue également à l'amélioration continue des services offerts aux citoyens.

La Direction des communications exerce un rôle conseil et voit à la coordination stratégique des communications internes et externes. Elle propose des orientations stratégiques en cette matière en plus d'élaborer les plans d'action qui contribuent à promouvoir le rôle et les responsabilités de l'organisme ainsi que les services qu'il offre. Elle voit enfin au respect des obligations établies par la *Charte de la langue française* et à l'application de la politique linguistique du Curateur public.

La Vérification interne

Le mandat de la Vérification interne est de procéder à la mise en œuvre du plan directeur de vérification du Curateur public par une évaluation objective et indépendante de l'administration et de la gestion de l'organisme. Il consiste aussi à informer les autorités de la pertinence et de la suffisance des mécanismes de contrôle interne.

La Vérification interne formule les recommandations nécessaires quant aux mécanismes qui garantissent la qualité, tant sur le plan des moyens que des résultats. Elle procède également à des enquêtes internes.

La Direction de la planification

Cette direction a pour mandat de développer et de tenir à jour les connaissances relatives à la protection des personnes inaptes ainsi qu'à l'administration provisoire de biens non réclamés. Elle effectue des études et des recherches. Elle veille à la conception de la planification stratégique du Curateur public et à la mise en application d'une gestion axée sur les résultats, conformément à la nouvelle loi sur l'administration publique.

Elle conçoit, coordonne et supervise toutes les étapes et les produits liés à la planification stratégique et à la reddition de comptes du Curateur public : plan stratégique pluriannuel, tableau de bord, déclarations de services aux citoyens, rapport annuel de gestion et statistiques officielles.

Elle élabore une banque de connaissances nécessaires à l'organisation pour prévoir les changements sociaux et mieux comprendre les besoins des groupes de personnes que sert le Curateur public, aussi bien que les attentes de ses partenaires. Il lui faut, à cette fin, tenir à jour et améliorer les données à sa disposition et profiter de l'expertise des partenaires de l'organisation dans différents domaines comme les problématiques sociales ou de santé qui peuvent conduire à l'inaptitude et les programmes qui y correspondent. La direction participe à cette fin à certains forums ou groupes d'échanges, notamment celui de l'Office des personnes handicapées du Québec.

La Direction des services juridiques et du greffe
La Direction des services juridiques et du greffe a pour mandat de représenter le Curateur public devant les tribunaux et de rédiger tous les actes nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Elle joue aussi un rôle conseil en matière législative et réglementaire. Elle veille à la cohérence juridique des travaux accomplis par les avocats et notaires rattachés à différentes directions de l'organisation, envers qui la directrice agit à titre de supérieure hiérarchique.

Les avocats qui travaillent dans les directions territoriales représentent le Curateur public dans les procédures judiciaires concernant l'ouverture d'un régime de protection et, le cas échéant, l'établissement de mesures provisoires visant à assurer la protection d'une personne ou de ses biens. Ils prennent également l'initiative des procédures judiciaires visant le remplacement des tuteurs et des curateurs privés qui ne s'acquittent pas de leurs obligations.

Le service du greffe enregistre tous les actes officiels requis par l'administration des régimes de protection et des biens non réclamés, y inclus les procédures judiciaires. Il conserve et tient à jour un registre public des tutelles au mineur, des tutelles et curatelles au majeur et des mandats en cas d'inaptitude homologués.

Les services administratifs

La Direction générale de l'administration
La Direction générale de l'administration du Curateur public a pour mission de soutenir l'organisation et ses dirigeants dans la gestion du personnel, du budget et des ressources matérielles. Cinq directions sont regroupées sous cette unité administrative : la Direction des ressources humaines, la Direction des ressources financières et matérielles, la Direction des ressources informationnelles, le Centre des dossiers et le Courrier.

La Direction des ressources humaines
Cette direction contribue à la conception et au maintien d'un cadre structurel efficient qui permet au Curateur public d'assumer pleinement sa mission, d'atteindre ses objectifs et de répondre aux impératifs des enjeux stratégiques organisationnels. En outre, elle soutient la planification et l'implantation des changements dans l'institution.

La Direction des ressources humaines est chargée de conseiller les gestionnaires dans la révision de leur organisation administrative, dans la répartition de leurs ressources humaines et dans l'aménagement du travail. Elle fournit aussi une expertise professionnelle sur les modes de dotation, la sélection du personnel ainsi que la mobilité et le cheminement de carrière des employés. Elle procède au recrutement du personnel compétent dont le Curateur public a besoin pour fournir des services de qualité à la population. À cela s'ajoutent l'accueil, l'intégration, le perfectionnement et l'initiation des employés aux valeurs et aux orientations de l'institution ainsi qu'au respect du service public.

La Direction des ressources humaines supervise enfin les relations de travail, conformément aux conventions collectives en vigueur. Au cours de l'exercice 2001-2002, le comité ministériel d'organisation du travail (CMOT) a repris ses travaux, après quelques mois d'interruption.

La Direction des ressources financières et matérielles
Cette direction compte deux services : les ressources matérielles et les ressources financières.

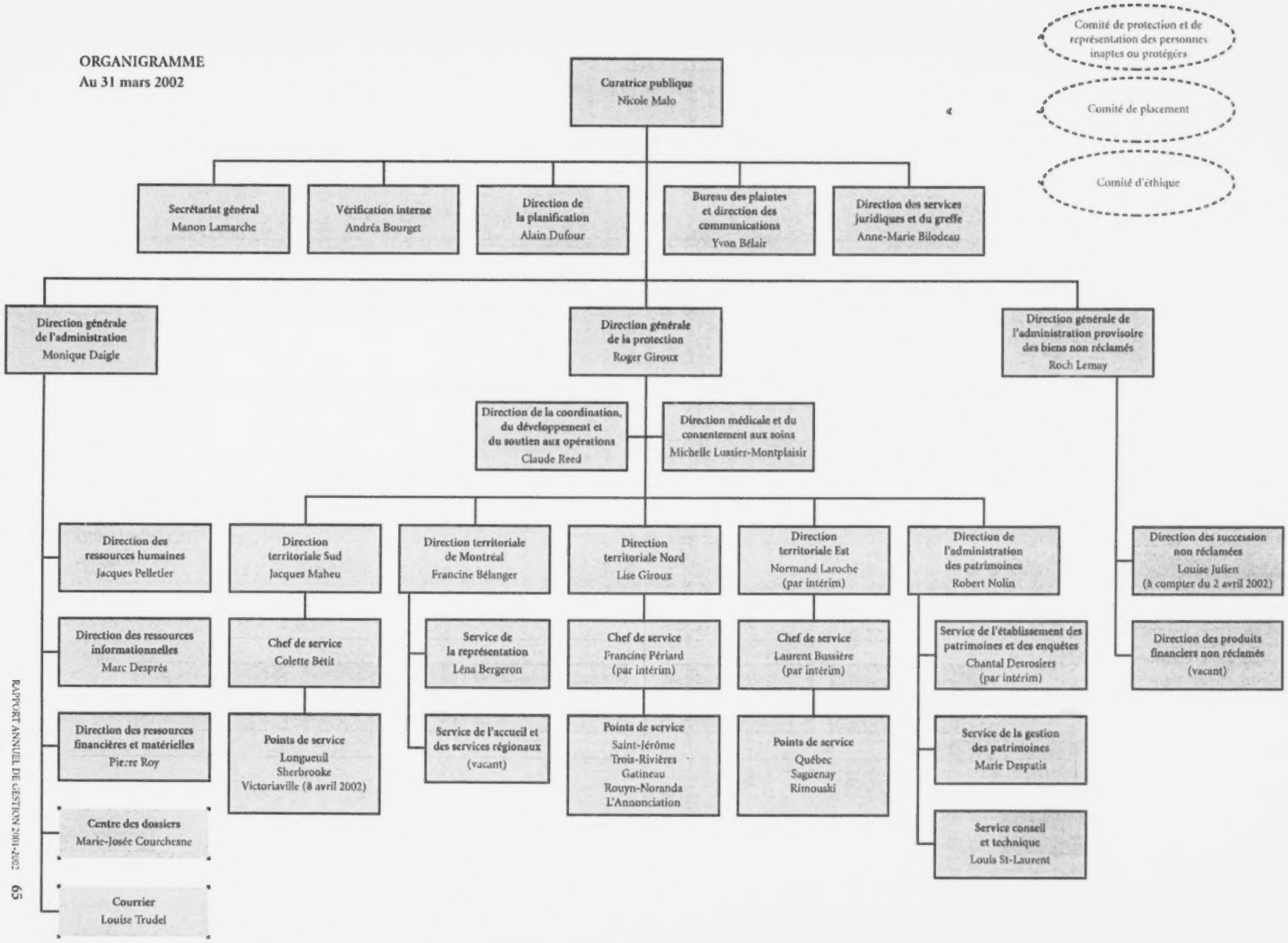
Le Service des ressources matérielles gère la location et l'aménagement des locaux, les équipements de télécommunication, l'approvisionnement en biens et en services de même que les imprimés administratifs.

Le Service des ressources financières administre le budget du Curateur public, conformément aux orientations et aux règles établies. L'adjudication des contrats et la gestion contractuelle sont aussi sous sa responsabilité. Il définit les mécanismes de contrôle financier nécessaires à la rigueur des opérations, effectue les activités de trésorerie et prépare les états financiers de l'institution.

La Direction des ressources informationnelles
À cette direction sont confiées l'élaboration, la coordination et l'exploitation des systèmes informatiques et des autres outils technologiques requis pour soutenir les activités reliées aux programmes et aux services du Curateur public. Elle a pour mandat de mettre au point les systèmes d'information qui permettent à l'organisation d'accomplir les tâches associées à ses deux missions.

Le Centre des dossiers et le Courrier
Le Centre des dossiers gère les documents d'archives : il élabore et contrôle l'ensemble des règles et des procédures nécessaires au système de gestion de ces documents ainsi qu'à la circulation des dossiers. Le Courrier voit non seulement à la réception, à la distribution et à l'envoi du courrier, mais il en assure aussi pour une part le traitement, en faisant notamment la saisie informatique des chèques reçus au nom des personnes protégées.

ORGANIGRAMME
Au 31 mars 2002



ANNEXE 2
LES COMITÉS CONSULTATIFS

Différents comités assistent le Curateur public dans l'accomplissement de son mandat et lui apportent un soutien essentiel à la définition de ses orientations et à la prise de décision.

Le comité de placement

Le mandat de ce comité, créé en vertu de la *Loi sur le curateur public*, est de conseiller l'institution en matière de placement des biens dont elle assume l'administration collective.

Le comité est formé de trois membres nommés par le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour une période d'au plus trois ans, jusqu'à ce qu'ils soient nommés de nouveau ou remplacés. En 2001-2002, il était composé de :

- M^me^ Lucie Lebeuf, présidente du comité, vice-présidente aux placements au Fonds de solidarité des travailleurs du Québec
- M. Pierre Comtois, président-directeur général d'Optimum gestion de placements inc.
- M. Michel Toupin, gestionnaire principal à la Caisse de retraite de l'Université Laval.

Le secrétariat du comité est assuré par le Curateur public. Trois personnes de cette institution assistent aux réunions du comité : M^me^ Nicole Malo, curatrice publique, M. Robert Nolin, directeur de l'administration des patrimoines, et M^me^ Christiane Le Breux, secrétaire du comité.

Lors des quatre rencontres statutaires du comité, les administrateurs de la Caisse de dépôt et placement du Québec exposent l'état des placements. Cet exercice est nécessaire pour tenir compte du profil de la clientèle et de ses besoins, des révisions importantes dans le rapport risque-rendement des principales catégories d'actifs (selon des facteurs économiques, politiques et sociaux), ainsi que de tout changement dans le niveau de risque financier acceptable.

Le comité a aussi participé à l'élaboration de la nouvelle politique de placement des portefeuilles nominatifs. Il a su conseiller adéquatement le Curateur public dans la disposition de certains titres du fonds collectif, permettant ainsi à celui-ci d'obtenir un rendement supérieur au marché.

Le comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées

Le 1^er^ juillet 1999, les nouvelles dispositions de la *Loi sur le curateur public* (L.R.Q., chapitre C-81) sont entrées en vigueur. Diverses mesures ont alors été mises en œuvre afin de soutenir le curateur public dans l'exercice de son rôle et de ses responsabilités à la fois comme représentant légal de personnes inaptes et comme dirigeant d'organisme.

Une de ces mesures a consisté à créer un comité consultatif chargé de conseiller le curateur public en matière de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées. Ce comité s'est réuni pour la première fois le 26 avril 2000 et, depuis, ses membres remplissent le mandat que leur a confié la loi.

Le présent document dresse un bilan succinct du fonctionnement du comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées et en décrit les principales réalisations pour la période allant du 1^er^ avril 2001 au 31 mars 2002.

Le mandat du comité

Le mandat général du comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées consiste à :

- donner des avis sur les orientations et sur la planification stratégique du Curateur public du Québec ;
- donner des avis sur toute question soumise par le Curateur public relativement à la protection et à la représentation des personnes inaptes ou protégées.

La composition du comité

Le comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées est formé de six personnes nommées par le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour un mandat de trois ans, renouvelable. Ses membres actuels sont :

- M. Marcel Blais, président du comité, administrateur de la Fédération des mouvements Personnes d'abord du Québec (FMPDAQ) et président des Frères et Sœurs d'Émile Nelligan ;
- M. Mario Bousquet, vice-président du comité et consultant à l'Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec (AGIDD-SMQ) ;
- M^me^ Paulette Berthiaume, représentante des parents ;
- M^e^ Paul G. Brunet, directeur général du Conseil pour la protection des malades ;
- M^me^ Benita Goldin, coordonnatrice au Centre juif Cummings pour ainés ;
- M^e^ Jean-Pierre Ménard, avocat.

Ces personnes sont connues dans leurs milieux respectifs pour leur engagement auprès des personnes inaptes ou protégées. Elles représentent également la diversité de la clientèle desservie par le Curateur public.

Le fonctionnement du comité

Le comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées a tenu huit réunions et deux rencontres informelles durant l'exercice financier 2001-2002. Il tient ses réunions sur une base mensuelle ou selon les besoins, conformément aux règles de fonctionnement qu'il a adoptées. Ces règles précisent entre autres que le quorum requis pour la tenue des réunions est de quatre membres.

Elles établissent également que la présidence du comité est assumée par un membre désigné par ses collègues. De plus, les membres du comité nomment parmi eux un vice-président pouvant agir en l'absence du président.

Le secrétariat du comité est assumé par le Curateur public du Québec. La secrétaire du comité prépare les ordres du jour à partir des sujets qui lui sont soumis par le président du comité et la curatrice publique. Elle rédige les résumés des réunions et en assure le suivi.

Par ailleurs, il est convenu que les avis et les recommandations du comité sont publics.

Les réalisations du comité

À la réunion du 27 juin 2001, les membres du comité adoptaient le texte final de leur premier avis au Curateur public, intitulé *Virage en faveur de la protection de la personne. Protection de la personne, régimes publics* (cet avis est disponible sur le site Internet du Curateur public).

Cet avis comporte douze recommandations, regroupées sous les thèmes suivants : le respect de la personne, les délais administratifs liés à l'ouverture d'un régime de protection public, l'information aux personnes déclarées inaptes et la formation des employés du Curateur public.

Les discussions du comité ne se sont toutefois pas limitées aux seules questions abordées dans l'avis. En effet, les membres du comité ont abordé une grande variété de sujets lors de leurs réunions, ce qui les a conduits à formuler différents commentaires et recommandations sur les orientations et les pratiques du Curateur public du Québec et sur l'organisation de ses services de protection.

Les membres du comité ont ainsi discuté de l'organisation des services d'accueil et d'intervention provisoire du Curateur public, de ses pratiques en matière de consentement aux soins, d'accès à l'information, de protection des renseignements personnels et de traitement des plaintes. Ils ont aussi traité du rôle du Curateur public à l'égard des représentants légaux privés ainsi que du type de relations qui devraient prévaloir entre le Curateur public, les organismes du milieu communautaire et le réseau de la santé et des services sociaux.

Les commentaires et les recommandations du comité sur ces questions contribuent à l'avancement des réflexions et des travaux menés par le Curateur public pour s'assurer que les personnes inaptes, le respect de leurs droits et la défense de leurs intérêts soient au cœur de ses interventions.

Le Curateur public informe d'ailleurs régulièrement les membres du comité des suites données à leurs commentaires et à leurs recommandations.

Le comité d'éthique

En novembre 2000, le Curateur public a créé un comité d'éthique dont le mandat est d'élaborer les lignes directrices d'une réflexion en cette matière, de favoriser l'éducation et la formation du personnel de l'institution et d'analyser les cas soumis par les directions. Cependant, il ne détient qu'un pouvoir consultatif : la décision finale revient toujours au curateur public.

Ce comité est composé de neuf membres, dont cinq proviennent d'organismes extérieurs. Il s'agit de :

- M. Claude Belley, directeur des services professionnels et de réadaptation, Centre de réadaptation Normand-Laramée
- M. Carol Bouchard, travailleur social, Direction de la région Nord, le Curateur public du Québec
- M. Hubert Doucet, directeur du programme de bioéthique à la faculté des études supérieures de l'Université de Montréal, président du comité
- M^e^ Gisèle Graton, avocate spécialisée dans les questions éthiques
- M. Jacques Maheu, directeur de la région Sud, le Curateur public du Québec
- M. Camille Montpetit, directeur général, Caisse populaire Mistral
- D^re^ Michelle Lussier-Montplaisir, médecin, directrice médicale et du consentement aux soins, le Curateur public du Québec
- M^me^ Diane Saint-Julien, infirmière, Direction médicale et du consentement aux soins, le Curateur public du Québec
- M^me^ Shirley Dudgeon-Tremblay, directrice du pavillon Alfred-DesRochers et des programmes communautaires, Institut universitaire de gériatrie de Montréal.

En 2001-2002, le comité s'est réuni à six reprises afin de mieux définir son rôle et son mandat. Il a proposé des modalités pour l'acheminement et l'analyse des dossiers que le personnel du Curateur public peut lui soumettre. Au cours de la prochaine année, ces modalités seront énoncées dans une procédure destinée aux employés.

Le comité a aussi participé activement à la préparation et à l'animation d'une journée de réflexion sur les questions éthiques, à laquelle étaient conviés tous les gestionnaires du Curateur public, à l'automne 2001.

ANNEXE 3
CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DU CURATEUR PUBLIC EN TANT QU'ADMINISTRATEUR PUBLIC

Notes préliminaires

Le curateur public est une personne nommée par le gouvernement conformément à sa loi constitutive, soit la *Loi sur le curateur public* (L.R.Q., c. C-81). Ce dernier fixe sa rémunération, ses avantages sociaux et ses autres conditions de travail. C'est le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration qui est responsable de l'application de cette loi. Le personnel du curateur public est nommé et rémunéré suivant la *Loi sur la fonction publique* (L.R.Q., c. F-3.1.1).

Les principales attributions du curateur public sont énumérées dans sa loi constitutive à l'article 12. Elles se lisent comme suit :

« 12. Le curateur public exerce les attributions que lui confèrent le Code civil du Québec, la présente loi ou toute autre loi. Il est notamment chargé :

1° de la surveillance de l'administration des tutelles et curatelles aux mineurs et aux majeurs et des curatelles aux biens des absents;

2° des tutelles, curatelles ou autres charges d'administrateur du bien d'autrui, lorsque ces charges lui sont confiées par un tribunal;

3° de la tutelle aux biens des mineurs, ainsi que de la tutelle ou de la curatelle aux majeurs sous un régime de protection qui ne sont pas pourvus d'un tuteur ou curateur. »

Le curateur public est un administrateur public au sens du paragraphe 1° de l'article 2 du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ((1998) 27 G.O. II, 3474). À ce titre, il doit se doter d'un code d'éthique et de déontologie conformément aux prescriptions de ce règlement.

Ce règlement a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration publique, de favoriser la transparence au sein des organismes et entreprises du gouvernement et de responsabiliser les administrations et les administrateurs publics.

Ce code d'éthique et de déontologie s'inscrit dans cette foulée. Il s'applique uniquement à la personne qui agit à titre de curateur public. Il a été adopté le 24 août 1999.

CHAPITRE I

Principes d'éthique et règles générales de déontologie

1. Le curateur public est nommé pour contribuer, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission du Curateur public du Québec dont la protection et la représentation des personnes inaptes et l'administration des biens d'autrui.
2. Le curateur public doit remplir fidèlement et honnêtement au meilleur de sa capacité et de ses connaissances, tous les devoirs du curateur public et en exercer de même tous les pouvoirs. De plus, sa contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.
3. Le curateur public s'engage à promouvoir les valeurs organisationnelles et les principes généraux de gestion prévus dans la planification stratégique de l'organisme.
4. En plus des normes contenues dans le présent code, le curateur public est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la *Loi sur le ministère du conseil exécutif* (chapitre M-30), par le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ((1998) 27 G.O. II, 3474) et par la *Loi sur la fonction publique* (chapitre F-3.1.1).

   En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent. Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.
5. Le curateur public doit s'occuper exclusivement des devoirs de ses fonctions et ne peut occuper aucune autre fonction, charge ou emploi, à moins d'y être autorisé par le gouvernement.

   Il peut, avec l'autorisation du gouvernement, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.
6. S'il est autorisé par le gouvernement à exercer des fonctions d'administrateur public dans un autre organisme ou entreprise du gouvernement, ou en être membre, le curateur public est tenu aux mêmes obligations prévues au présent code.
7. Le curateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.
8. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher le curateur public, s'il est représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier, de consulter celui-ci ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi.

9. Le curateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes. Il doit aussi faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.
10. Le curateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

    Il doit dénoncer au secrétaire général du Conseil exécutif tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme ou l'entreprise, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.
11. Le curateur public ne peut, sous peine de destitution, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme dans lequel il est nommé. Toutefois, cette destitution n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

    Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher le curateur public de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de son organisme par lesquelles il serait aussi visé.
12. Le curateur public ne doit pas confondre les biens d'autrui qu'il administre ou les biens de l'organisme avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
13. Le curateur public ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

    Cette obligation n'a pas pour effet de l'empêcher, s'il est représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier, de consulter ce groupe ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi.
14. Le curateur public ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.
15. Le curateur public ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.
16. Le curateur public doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.
17. Le curateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'organisme.
18. Le curateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant l'organisme pour lequel il a travaillé, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'organisme pour lequel il a agi est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

    Le curateur public qui entreprend ses fonctions ne peut traiter, dans les circonstances qui sont prévues au deuxième alinéa, avec le curateur public sortant dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

CHAPITRE II
Activités politiques

19. Le curateur public qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.
20. Le curateur public qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit renoncer à ses fonctions.

CHAPITRE III
Rémunération

21. Le curateur public n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci. Cette rémunération, les avantages sociaux et les autres conditions de travail du curateur public sont fixés par le gouvernement conformément à l'article 4 de sa loi constitutive.
22. Le curateur public destitué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.
23. Le curateur public qui a renoncé à ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

    Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

24. Le curateur public qui a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur public est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

25. Le curateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.

26. L'exercice d'activités didactiques par le curateur public n'est pas visé par les articles 24 à 26.

27. Pour l'application des articles 24 à 26, « secteur public » s'entend des organismes, des établissements et des entreprises visés par l'annexe du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*.

La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée aux articles 24 et 25 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

CHAPITRE IV

Processus disciplinaire

28. Le processus disciplinaire prescrit aux articles 37 à 42 du chapitre 6 du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ((1998) 27 G.O. II, 3474) s'applique au curateur public.

ANNEXE 4

PROGRAMME D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE VIE ET DES SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES REPRÉSENTÉES PAR LE CURATEUR PUBLIC

Établissements visités du 1er avril 2001 au 31 mars 2002

Accueil du Rivage inc.
CA Marcelle-Ferron
CH-CHSLD de Papineau
CH de l'Archipel et CLSC des Îles
CHSLD Biermans-Triest
CHSLD Bourget inc.
CHSLD Bussey inc.
CHSLD Champlain – Manoir de Verdun
CHSLD de Chicoutimi
CHSLD de Hull
CHSLD du Littoral
CHSLD Gouin inc.
CHSLD Jean-Louis-Lapierre
CHSLD Longueuil
CHSLD Trèfle d'Or
Les CHSLD de la Rive et de Mirabel
Les CHSLD de la Rivière du Nord
Les CHSLD du Plateau Mont-Royal
Les CHSLD Father Dowd, St-Andrew, St-Margaret
Les CHSLD Lachine, Nazaire-Piché et Foyer Dorval, CLSC du Vieux La Chine
CLSC et Centre d'hébergement de Manicouagan
CLSC-CH-CHSLD Des Forestiers
CLSC-CHSLD-CH de la MRC Denis-Riverin
CLSC-CHSLD Basse-Ville – Limoilou – Vanier
CLSC-CHSLD de Gatineau
CLSC-CHSLD de la Petite-Nation
CLSC-CHSLD Haute-Ville – Des-Rivières
CLSC-CHSLD Meilleur
CLSC du Richelieu – Centre Rouville
CLSC Montréal-Nord/CHSLD Paul-Lizotte
Le CLSC, le CHSLD et le Centre hospitalier du Pontiac
Les CLSC et CHSLD de la MRC des Etchemins
Carrefour de santé de Jonquière
Centre d'accueil Denis-Benjamin-Viger
Centre d'accueil Lasalle/CLSC Lasalle
Le Centre Cléophas-Claveau
Centre hospitalier de la Vallée de l'Outaouais
Centre hospitalier de Lachine
Centre hospitalier de LaSalle
Centre hospitalier Pierre-Janet
Le Centre hospitalier régional Baie-Comeau
Centre hospitalier régional de Sept-Îles
Centre hospitalier Richardson
Centre hospitalier Saint-François inc.
Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord
Centre de réadaptation de la Gaspésie
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle du Saguenay – Lac-Saint-Jean
Le Centre de réadaptation Normand-Laramée
Centre de santé de la Minganie
Centre gériatrique le Bel Âge de Fabre
Centre Le Cardinal inc.
Complexe hospitalier de la Sagamie
Foyer Rousselot
Foyer Saint-François inc.
Groupe Champlain
Groupe Roy Santé inc.
Hôpital Douglas
Hôpital du Haut-Richelieu
Hôpital Louis-H. Lafontaine
Hôpital Maisonneuve-Rosemont
Hôpital Sainte-Monique inc.
Hôpital Sainte-Thérèse
Hôtel-Dieu de Roberval
Maison du Royaume
Maisons Chez Lise inc.
Manoir de la Sérénité
Manoir Saint-Patrice inc.
Pavillon du Parc – RSDI
Providence Notre-Dame de Lourdes inc.
Résidence Angelica inc.
Résidence Berthiaume-Du Tremblay
Résidence Le Monastère
Résidence Riviera inc.
Résidences Mance-Décary
Les Services de santé des Collines
Vigi Santé ltée
Villa Chicoutimi

ANNEXE 5
LISTE ET COORDONNÉES DES BUREAUX DU CURATEUR PUBLIC AU 31 MARS 2002

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
Site web : www.curateur.gouv.qc.ca
Courriel : information@curateur.gouv.qc.ca

BUREAUX

Montréal
600, boulevard René-Lévesque Ouest, 10e étage
Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : (514) 873-4074
Sans frais : 1 800 363-9020
Télécopieur : (514) 873-4972

Longueuil
201, place Charles-Lemoyne, bureau R.C. 02
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléphone : (450) 928-8800
Sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : (450) 928-8850

Québec
520, boulevard Charest Est, 2e étage
Québec (Québec) G1K 3J3
Téléphone : (418) 643-4108
Sans frais : 1 800 463-4652
Télécopieur : (418) 643-4444

Saguenay
227, rue Racine Est, 1er étage, bureau 1.08
Saguenay (Québec) G7H 7B4
Téléphone : (418) 698-3608
Sans frais : 1 866 226-0985
Télécopieur : (418) 690-1918

Saint-Jérôme
222, rue Saint-Georges, 3e étage, bureau 315
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4Z9
Téléphone : (450) 569-3240
Sans frais : 1 877 221-7043
Télécopieur : (450) 569-3236 ou 569-3237

Rouyn-Noranda
255, rue Principale, bureau R.C. 06
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Téléphone : (819) 763-3116
Sans frais : 1 866 621-7087
Télécopieur : (819) 763-3114

Biens non réclamés
600, boulevard René-Lévesque Ouest, 10e étage
Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : (514) 873-4531
Sans frais : 1 866 262-4284
Télécopieur : (514) 864-9551

Sherbrooke
200, rue Belvédère Nord, bureau R.C. 03
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
Téléphone : (819) 820-3339
Sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : (819) 820-3781

Victoriaville
108, rue Olivier, 1er étage
Victoriaville (Québec) G6P 6V6
Téléphone : (819) 752-7907
Sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : (819) 752-4282

Rimouski
92, 2e Rue Ouest, 1er étage, bureau 102
Rimouski (Québec) G5L 8B3
Téléphone : (418) 727-4030
Sans frais : 1 866 621-7088
Télécopieur : (418) 727-4034

Trois-Rivières
25, rue des Forges, bureau 410
Trois-Rivières (Québec) G9A 6A7
Téléphone : (819) 371-6009
Sans frais : 1 877 221-7043
Télécopieur : (819) 371-6032

Gatineau
4, rue Taschereau, 3e étage, bureau 320
Gatineau (Québec) J8Y 2V5
Téléphone : (819) 772-3694
Sans frais : 1 866 552-5164
Télécopieur : (819) 772-3679

L'Annonciation
Centre Antoine-Labelle
1525, rue Principale Nord, 2e étage, bureau S-227
L'Annonciation (Québec) J0T 1T0
Téléphone : (819) 275-1424
Sans frais : 1 866 817-9844
Télécopieur : (819) 275-1014

Curateur public
Québec